Veterans Affairs Canada

1990-91 Estimates

Part III

Expenditure Plan

90-03673/

The Estimates Documents

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. The Part III documents provide additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with Part II.

© Minister of Supply and Services Canada 1990

Available in Canada through

Associated Bookstores
and other booksellers

or by mail from

Canadian Government Publishing Centre
Supply and Services Canada
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-2/1991-III-49
ISBN 0-660-55612-X

1990-91 Estimates

Part III

Veterans Affairs

Portfolio Overview

Program Overviews

Analysis by Activity

Supplementary Information

Preface

This Expenditure Plan provides details on the Veterans Affairs Portfolio and its programs. It consists of five chapters: a Portfolio overview which provides an introduction to Veterans Affairs, and an Expenditure Plan for each of the Portfolio's four programs.

Each Program Expenditure Plan provides an overview of the program's current plans as well as information on recent performance. This is followed by details on expected results and resource requirements. The plans also provide supplementary information on the composition of the programs.

Within the Program Overview of each Expenditure Plan, the financial summary provides cross-references to more detailed information found elsewhere in the Plan. There are references throughout the document to lead the reader to greater details on items of particular interest. A general index is also provided.

The document is designed to permit easy access to specific information which the reader may require. A new feature this year is page edging to indicate the relative complexity of the information in the various sections of the Plan. This feature allows the reader to select sections of the publication that contain similar levels of detail (see page 1):

- the top section is the Portfolio Overview. This is an introduction to the Expenditure Plan, explaining the Portfolio's role and responsibilities, its organization and program composition, and its overall priorities;

- the second section contains the Program Overviews. They provide basic information on each program. They describe the significant aspects of the program's future performance and report on how well the program has performed in the past;

- the third section is the Analysis by Activity for the Veterans Affairs Program. This is the only program in the Portfolio that contains more than one activity; and

- the bottom section contains Supplementary Information. It provides information on the program resources as well as additional explanations, analysis and background material that cannot be conveniently presented elsewhere in the Expenditure Plan.

Table of Contents

Portfolio Overview	1 - 1
Veterans Affairs Program	2 - 1
Canadian Pension Commission Program	3 - 1
Bureau of Pensions Advocates Program	4 - 1
Veterans Appeal Board Program	5 - 1
General Index	6 - 1

Authorities for 1990-91 - Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1990-91 Main Estimates	1989-90 Main Estimates
	Veterans Affairs		
	Veterans Affairs Program		
1	Operating expenditures	419,640	392,769
5	Grants and contributions	1,318,086	1,286,693
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	49	48
(S)	Re-establishment Credits and Repayments under Section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	12	12
(S)	Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	10	10
(S)	Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	539	539
(S)	Contributions to employee benefit plans	19,189	18,318
	Total Program	1,757,525	1,698,389
	Canadian Pension Commission Program		
10	Program expenditures	4,364	3,914
(S)	Contributions to employee benefit plans	529	462
	Total Program	4,893	4,376
	Bureau of Pensions Advocates Program		
15	Program expenditures	6,453	5,332
(S)	Contributions to employee benefit plans	872	775
	Total Program	7,325	6,107
	Veterans Appeal Board Program		
20	Program expenditures	2,683	2,394
(S)	Contributions to employee benefit plans	365	337
	Total Program	3,048	2,731
	Total Department	1,772,791	1,711,603

A. Introduction

The Veterans Affairs Portfolio consists of the Department of Veterans Affairs, the Canadian Pension Commission, the Bureau of Pensions Advocates and the Veterans Appeal Board. These four components work together to provide financial, material and physical support to veterans and their dependants. This coordinated effort is clearly reflected in the mission statement of the Department:

> "To provide veterans, qualified civilians and their families with the benefits and services to which they are entitled; to promote their well-being and self-sufficiency as participating members of their communities, and to keep the memory of their achievements and sacrifice alive for all Canadians".

The Portfolio maintains a favourable ratio of administration costs to benefits and services delivered.

BENEFITS FOR VETERANS AND DEPENDANTS: In 1990-91 $1,618 million or 91% of a total Portfolio budget of $1,773 million will be delivered to an estimated 262,000 veterans and their dependants in the form of approximately $946 million in pensions, $235 million in economic and other support program benefits, and $437 million in health care (see Figure 9, page 1-13).

B. Roles and Responsibilities of Veterans Affairs

Veterans Affairs assists eligible Canadians in the following groups:

- military personnel who served in the First and Second World Wars and in the United Nations Operations - Korea - 1950-53;
- certain civilians entitled to benefits because of their wartime service;
- former members of the regular forces and the Royal Canadian Mounted Police; and
- survivors and dependants of military and civilian personnel.

Nearly 1,750,000 men and women saw wartime service for Canada. Approximately 110,000 died as a result of war. Veterans Affairs is responsible for commemorating their sacrifice.

There are approximately 633,000 veterans alive today of whom nearly 40,000 are women. An estimated 609,000 live in Canada. One in every three Canadian men over the age of 65 is a war veteran. The average age of Canada's veteran population is 70.

In recognition of the unique contributions made by veterans and certain civilians to Canada's war and peacekeeping efforts, Canada has established programs designed specifically for them. The core benefits available to veterans, certain civilians, their survivors and dependants are:

Health Care
Pensions
Economic Support
Management of Property Contracts
Legal Aid
Appeals

C. Portfolio Organization and Programs

The Veterans Affairs Portfolio is coordinated by a Portfolio Executive Committee, chaired by the Deputy Minister, and comprised of the head of each agency. This Committee resolves issues with Portfolio-wide impact.

Four programs make up the Veterans Affairs Portfolio:

The Veterans Affairs Program, under the authority of the Department of Veterans Affairs Act and related legislation, provides a range of benefits and services to veterans, their dependants and survivors.

The Canadian Pension Commission (Program) deals with disability pension and related benefit claims.

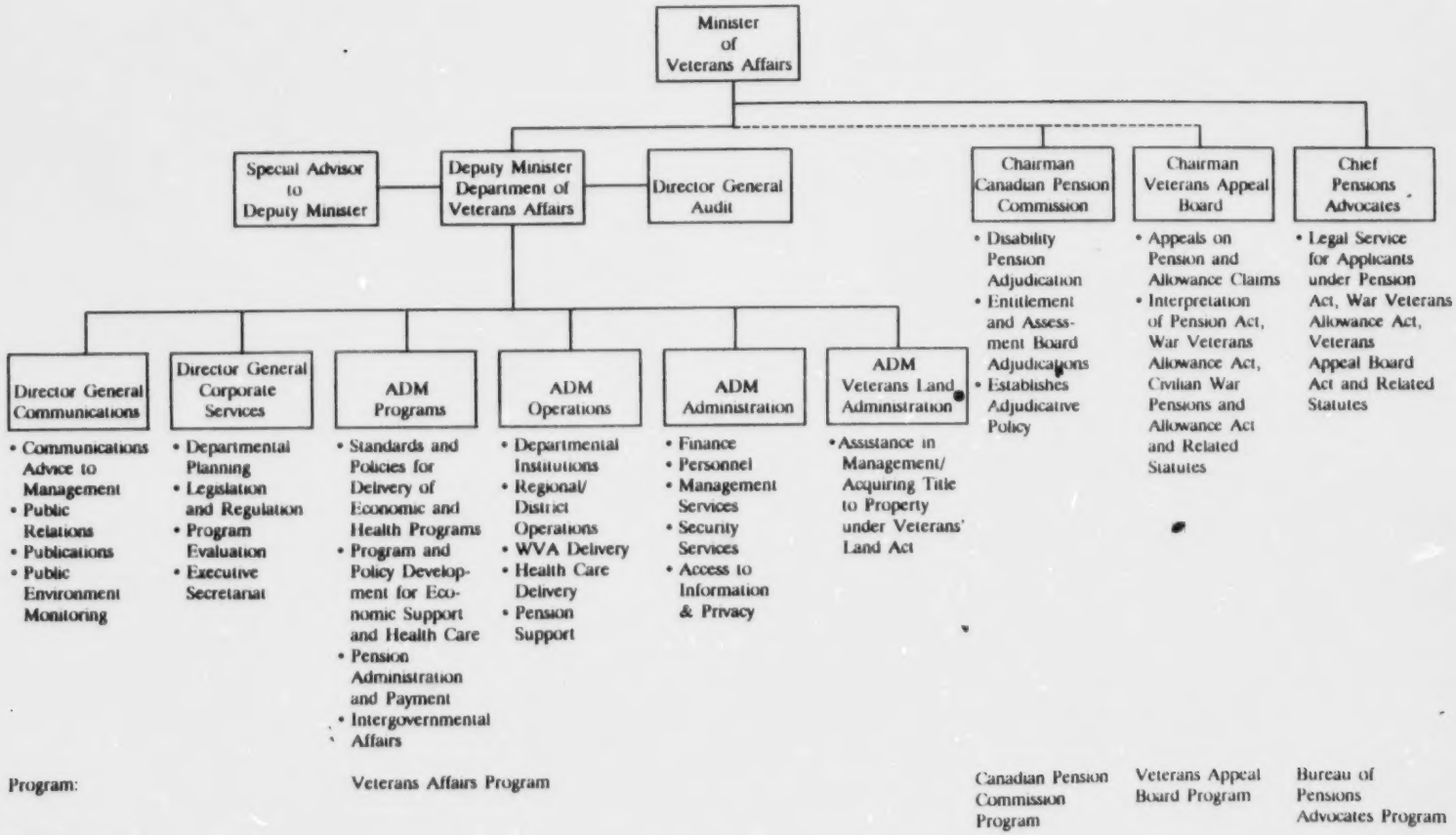
The Bureau of Pensions Advocates (Program) provides free legal aid when applications or appeals are made to either the Canadian Pension Commission or the Veterans Appeal Board.

The Veterans Appeal Board (Program) reviews and renders decisions in appeal cases concerning disability pensions and War Veterans Allowances.

The formal program structure of the Portfolio reflects the legal separation between each of the agencies and the Department, and serves to emphasize the autonomy of each in representing the rights and serving the needs of veterans.

At the activity level, the Department is primarily involved with pensions, health care and economic support while the agencies are primarily involved with pensions. The Pension Application and Appeal Process overview that follows on pages 1-6 to 1-9 is intended to give the reader a sense of how the agencies and the pension activity within the Department interrelate to form a unified activity, each piece intertwined and critical to the functioning of the whole. It includes workload, resource and performance information that allows the reader to assess the management of pensions as a single activity.

Figure 1: Veterans Affairs Portfolio Organization



The Pension Application and Appeal Process

The Pension Application and Appeal Process at Veterans Affairs is outlined in Figure 2, page 1-7. The figure shows, from the client's point of view, the major steps in the process. These steps are explained below:

Step 1: The client may contact one of several organizations to initiate a pension application. Generally clients use the services provided by the Bureau of Pensions Advocates to represent their interests. However, nothing prevents applicants from presenting their own case or from hiring private solicitors.

Step 2: A claim based on the client's service and medical records and other relevant documentation is submitted to the Department of Veterans Affairs (DVA). DVA registers the claim and prepares a medical précis and opinion. A formal application is then placed before the Canadian Pension Commission (CPC) for adjudication.

Step 3: An initial decision is made on the client's entitlement to a pension. The decision is based on the client's military service and whether the injury or condition was attributable to or was incurred during that service. If the decision is favourable and accepted by the client, the application proceeds to Step 6. If not, the client may proceed to Step 4.

Step 4: In an Entitlement Hearing, the client's application is reconsidered by the CPC Commissioners. The claim for re-decision is based on new information or a re-emphasis of particular points. If the decision is favourable and accepted by the client, the application proceeds to Step 6. If not, the client may proceed to Step 5.

Step 5: CPC decisions may be appealed to the Veterans Appeal Board (VAB). Information presented at both the initial entitlement decision and the Entitlement Hearing levels is reviewed to ensure that the client's application has been properly evaluated. Additional documentary evidence may be submitted at this step.

Step 6: Once a client's entitlement has been determined, DVA provides a medical assessment of the extent of the disability and a recommendation as to the amount of entitlement. The initial assessment decision is made by the CPC concerning the pension award. If this decision is favourable and accepted by the client, the application proceeds to Step 9. If the decision is unacceptable, the client may proceed to Step 7.

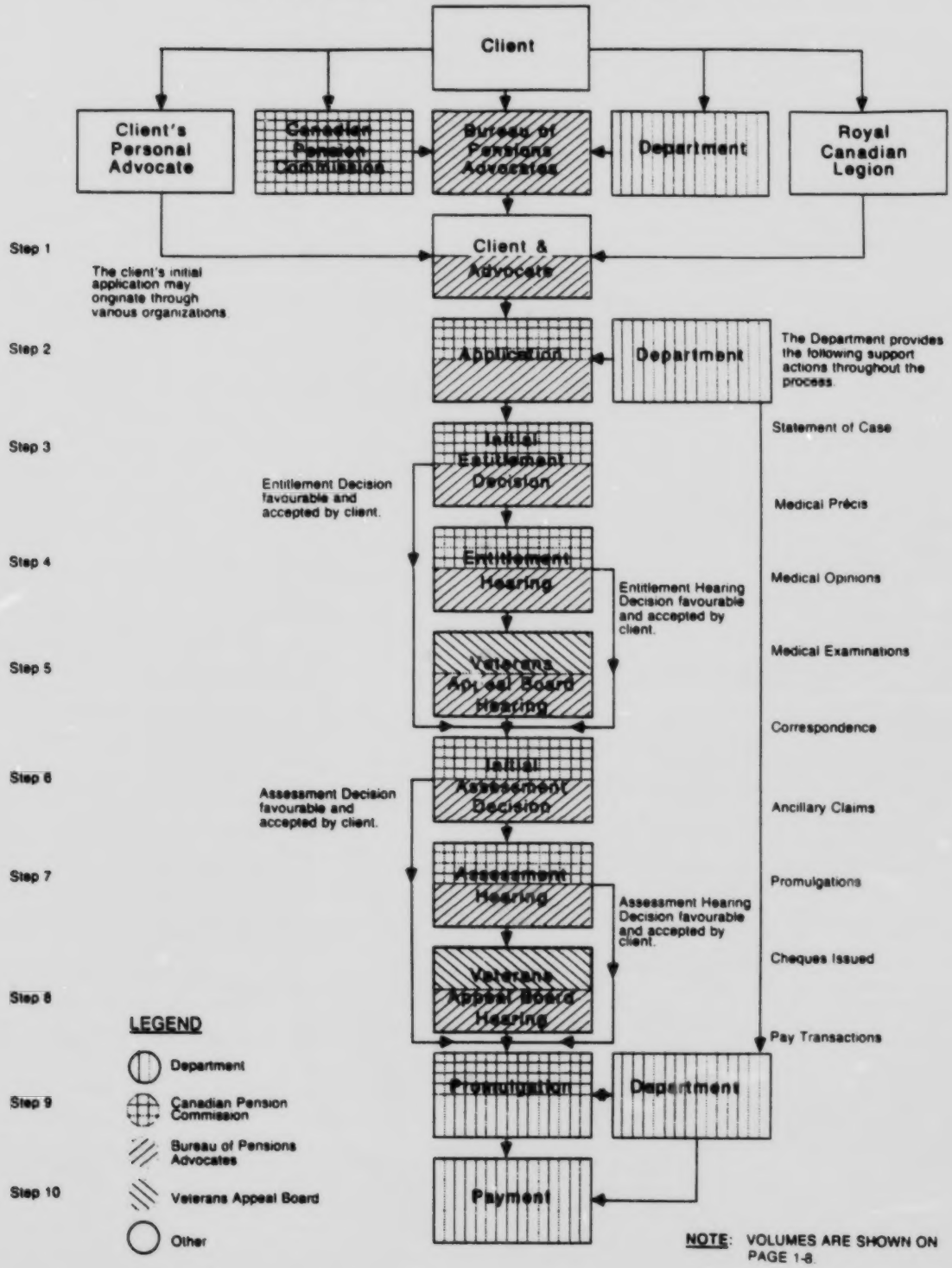
Step 7: At an Assessment Hearing, the CPC Commissioners reconsider the amount of the pension award. If the decision is favourable and accepted by the client, the application proceeds to Step 9. If the decision is unacceptable, the client may proceed to Step 8.

Step 8: The VAB adjudicates the CPC assessment decision. This appeal process ensures that the client's entitlement has been properly evaluated. Additional documentary evidence may be submitted at this step.

Step 9: Promulgation: CPC and VAB decisions and explanations are communicated by DVA to the parties concerned.

Step 10: The client receives payment in the amount determined by the application process.

PENSION APPLICATION AND APPEAL PROCESS



NOTE: VOLUMES ARE SHOWN ON PAGE 1-8.

Figure 3: Pension Workload Volumes

	Forecast 1990-91	Forecast 1989-90	Actual 1988-89	Actual 1987-88
Department of Veterans Affairs				
Statement of Case & Medical Précis	19,000	19,000	19,685	19,137
Medical Opinions	13,500	13,000	12,413	11,684
Medical Examinations	16,000	16,000	14,359	13,794
Ancillary Claims	50,000	46,000	38,411	54,011
Promulgations	42,000	40,000	41,843	41,181
Correspondence	4,200	5,000	3,784	4,031
Cheques Issued	1,665,000	1,668,000	1,667,780	1,666,346
Pay Transactions	130,000	125,000	110,464	127,704
Canadian Pension Commission				
1st Decisions	11,000	11,000	10,369	10,565
Entitlement Board Hearings	4,200	4,200	4,065	4,461
Assessment Board Hearings	2,200	2,200	2,144	1,928
Ancillary Benefits Decisions	6,500	7,500	6,274	5,566
Assessment Awards	15,000	16,000	13,715	16,205
Bureau of Pensions Advocates				
1st Applications Submitted	8,600	9,000	9,390	8,004
*CPC Hearings - Entitlement				
Assessment	5,900	5,750	5,784	5,943
*Appeals to VAB - Entitlements				
Assessment				
Reconsiderations	2,400	2,400	2,332	2,357
Veterans Appeal Board				
Entitlement Board Decisions	1,829	1,794	1,927	1,814
Assessment Board Decisions	450	442	472	414
Reconsiderations	371	364	381	304

* BPA volumes for hearings and appeals are lower than other agencies volumes. Clients may be represented by advocates from sources other than BPA (see pages 1-6 and 1-7).

Figure 4: Pension Activity Resource Expenditures

	Estimates 1990-91		Forecast 1989-90		Actual 1988-89		Actual 1987-88	
	P-Y	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y	$
Department of Veterans Affairs	373	969,818	384	921,493	385	852,195	382	814,389
Canadian Pension Commission	57	4,893	56	4,539	56	4,196	51	3,875
Bureau of Pensions Advocates	131	7,325	133	7,395	134	6,842	133	6,721
Veterans Appeal Board	45	3,048	43	2,676	43	2,466	47	3,011
Totals	606	985,084	616	936,103	618	865,699	613	827,996

Figure 5: Pension Turnaround Times

	Organization		
	CPC	BPA	VAB
Process			
Initial Application	15 days	4.8 months	-
Entitlement/Assessment Hearing	12 days	2.5 months	-
Veterans Appeal Board Hearings		6.3 months	2 months

D. Priorities For The Future

1. Medium-term Priorities

No country provides better veterans programs and benefits than Canada. The Veterans Affairs Portfolio is genuinely concerned with the welfare of its clients and is committed to their well-being. With this always in mind activities of the Portfolio will continue to be guided by courtesy, speed and generosity of time and spirit.

The increasing proportion of veterans who are older than 65 presents a major challenge. Over the next few years Veterans Affairs will be implementing programs in the field of gerontology that will be invaluable to a society anticipating an unprecedented number of senior citizens by the end of the century. This experience will support the government's initiative to provide a federal focus for the concerns of all Canadian seniors.

Two major factors determine priorities at the strategic level:

- the aging of the eligible veteran population will increase demands for health care well in excess of the current capabilities of the Portfolio. This will also increase demands for pensions and special benefits. However, as clients become eligible for Old Age Security and the Guaranteed Income Supplement, the need for economic support from Veterans Affairs will decrease (see pages 2-18 and 2-19); and

- projected increases in workload will exceed productivity improvements that can reasonably be expected.

Therefore, the over-all medium-term priorities are to:

- deliver benefits and services with sensitivity, compassion and responsiveness;

- take steps to ensure that health care demands can be met beyond the turn of the century;

- reallocate resources from areas of decreasing demand to areas of intensifying workload, streamline administrative processes throughout the Portfolio to allow further resource reallocation and, where justified by quality of service and cost considerations, contract with outside agencies to deliver services to our clients; and

- in keeping with our commitment that the well-being of our staff is second only to our commitment to serve our clients, to ensure that changes are implemented without any drop in level of service to the veteran and without adverse effects on Portfolio staff.

2. Short-term Priorities: 1990-91

Health Care: Veterans Affairs will seek to conclude federal-provincial agreements to increase the supply of chronic care beds needed by veterans and, where necessary, to renovate or replace existing contract institutions in preparation for increased levels of care for veterans (see page 2-25).

A major review of the Veterans Care Regulations and the Veterans Treatment Regulations has led to the drafting of new Veterans Health Care Regulations. These two sets of regulations will be amalgamated in 1990.

Implementation of a nation-wide automated system for processing treatment and pharmacy accounts, called the Treatment Accounts Processing System (TAPS), will be completed in April 1990.

The Department will introduce measures to improve the already high standard of service and control of the Veterans Independence Program (VIP). Eligibility for this popular and effective program was recently expanded to include Canada Service Veterans.

- $123 million in benefits will be delivered to 89,400 clients under the Veterans Independence Program (see page 2-27 to 2-28).

- $119 million will be spent in the provision of medical, surgical and dental treatment including prosthetic appliances to eligible veterans (see pages 2-23 and 2-26).

Pensions: The Portfolio expects to maintain the current high standard of service even though the number of pension applications continues to rise. The number of first applications has risen 9% over last year and approximately 39% over the past five years (see page 3-13).

- $946 million in benefits will be delivered to 148,000 clients (see pages 2-30 and 2-31).

- Processing within the Department will be re-examined with a view to further simplifying that part of the pension process within the Department's control.

Economic Support: War Veterans Allowance payments will continue to decline as veterans and dependants begin to receive Old Age Security benefits. The emphasis in the short term will be to maintain the current high standards of service and to review delivery alternatives connected with the provision of benefits to veterans and their dependants.

- $214 million in War Veterans Allowance (WVA) benefits will be delivered to 47,900 clients (see page 2-37).

- A long-range plan for the WVA program will be developed.

- Changes resulting from the review of the Department's management of trust accounts are anticipated in 1990-91 (see page 2-21).

Management of Property Contracts: Due to the continuing wind-down and eventual phasing out of the Veterans Land Administration (VLA), VLA operations will continue to be merged with the Operations Branch during 1990-91.

Other Short-term Priorities

- Veterans Affairs expects to implement a long-range plan for the commemoration of war-time sacrifice (see page 2-20); and

- the overall management of Portfolio programs is expected to improve as the result of enhancements that are being made to our management information systems (see page 2-45).

E. Portfolio Spending Plan

The Portfolio estimates total expenditures of $1.8 billion in 1990-91. A summary of the expected spending plan by program is presented in Figure 6. The allocation of human resources is shown in Figure 7.

Figure 6: Portfolio Spending Plan by Program

(thousands of dollars)	Estimates 1990-91	Forecast 1989-90	Change $	Change %	For Details See Page
Budgetary					
Veterans Affairs Program	1,757,525	1,703,804	53,721	3.2	2-4
Canadian Pension Commission Program	4,893	4,539	354	7.8	3-4
Bureau of Pensions Advocates Program	7,325	7,395	(70)	(1.0)	4-4
Veterans Appeal Board Program	3,048	2,676	372	13.9	5-4
	1,772,791	1,718,414	54,377	3.2	
Non-budgetary					
Repayment of Loans under Veterans' Land Act (Veterans Affairs Program)	(15,000)	(17,000)	2,000	11.8	

Figure 7: Distribution of Portfolio Human Resources

Person-years	Estimates 1990-91	Forecast* 1989-90	Change P-Y	Change %	For Details See Page
Veterans Affairs Program	3,516	3,671	(155)	(4.2)	2-8
Canadian Pension Commission Program	57	56	1	1.8	3-6
Bureau of Pensions Advocates Program	131	133	(2)	(1.5)	4-6
Veterans Appeal Board Program	45	43	2	4.7	5-6
	3,749	3,903	(154)	(4.0)	

* Forecast at November 30, 1989

Figure 8 presents the spending plan for the Portfolio by activity including Departmental Administration.

Figure 8: 1990-91 Spending Plan by Activity

(thousands of dollars)	Estimates 1990-91	Forecast* 1989-90	Change $	Change %	For Details See Page
Health Care	**491,422**	437,009	54,413	12.5	2-23
Pensions	**985,084**	936,103	48,981	5.2	1-9
Economic Support	**260,015**	307,210	(47,195)	(15.4)	2-36
Management of Property Contracts	**5,128**	5,187	(59)	(1.1)	2-40
Departmental Administration	**31,142**	32,905	(1,763)	(5.4)	2-44
	1,772,791	1,718,414	54,377	3.2	

* Forecast at November 30, 1989

Figure 9 provides a five-year overview of the estimated value of the benefits that will be provided to veterans and their dependants. These figures do not include operating costs except in the case of health care where the costs of operating departmental institutions are included.

Figure 9: Benefits for Veterans and Dependants 1986-87 to 1990-91

(thousands of dollars)	1990-91 Estimates	1989-90 Forecast*	1988-89 Actual	1987-88 Actual	1986-87 Actual
Health Care	**436,715**	382,216	321,135	297,337	244,592
Pensions	**946,459**	900,000	830,104	796,575	766,442
Economic and other Support Program Benefits	**234,758**	284,623	324,022	376,563	435,056
	1,617,932	1,566,839	1,475,261	1,470,475	1,446,090

* Forecast at November 30, 1989

Major Acts, Regulations and Orders in Council administered by Veterans Affairs Portfolio

1. **Acts**

Allied Veterans Benefits Act
Army Benevolent Fund Act
Children of War Dead (Education Assistance) Act
Civilian War Pensions and Allowances Act
Department of Veterans Affairs Act
Fire Fighters War Service Benefits Act
Halifax Relief Commission Pension Continuation Act
Pension Act
Reinstatement in Civil Employment Act
Returned Soldiers' Insurance Act
Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act
Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act
Soldier Settlement Act
Special Operators War Service Benefits Act
Supervisors War Service Benefits Act
Veterans Appeal Board Act
Veterans Benefit Act
Veterans' Business and Professional Loans Act
Veterans Insurance Act
Veterans' Land Act
Veterans Rehabilitation Act
War Service Grants Act
War Veterans Allowance Act
Women's Royal Naval Services and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act

2. **Regulations**

Army Benevolent Fund Regulations
Assistance Fund (W.V.A. and C.W.A.) Regulations
Children of War Dead (Education Assistance) Regulations
Delegation of Powers (VLA) Regulations
Execution of Building Contracts Regulations
Execution of Documents Regulations
Execution of Leases Regulations
Execution of Purchase of Property Documents Regulations
Flying Accidents Compensation Regulations
Guardianship of Veterans' Property Regulations
Last Post Fund Regulations
Pensioners Training Regulations
Regional Advisory Committee Regulations
Returned Soldiers' Insurance Regulations
Vetcraft Shops Regulations
Veterans Allowance Regulations
Veterans Appeal Board Regulations
Veterans Burial Regulations
* Veterans Care Regulations
Veterans Estates Regulations
Veterans Insurance Regulations
Veterans Land Regulations
Veterans Rehabilitation Regulations
* Veterans Treatment Regulations
War Service Grants Regulations

3. **Orders**

Deceased or Former Members Dependants Payment Order
Infant or Person of Unsound Mind Order
Memorial Cross Order (First World War)
Memorial Cross Order (Second World War)
Special Duty Area Pension Order

* Proposed for amalgamation into the Veterans Health Care Regulations, in 1990.

Veterans Affairs Program

1990-91
Expenditure Plan

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1990-91 2-4
B. Use of 1988-89 Authorities 2-6

Section I
Program Overview

A. Plans for 1990-91
   1. Highlights 2-7
   2. Summary of Financial Requirements 2-8
B. Recent Performance
   1. Highlights 2-11
   2. Review of Financial Performance 2-13
C. Background
   1. Introduction 2-14
   2. Mandate 2-15
   3. Program Objective 2-15
   4. Program Organization for Delivery 2-15
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 2-18
   2. Initiatives 2-20
   3. Update on Previously Reported Initiatives 2-20

Section II
Analysis by Activity

A. Health Care 2-22
B. Pensions 2-29
C. Economic Support 2-35
D. Management of Property Contracts 2-40
E. Departmental Administration 2-44

Section III
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 2-46
   2. Personnel Requirements 2-47
   3. Transfer Payments 2-49
   4. Revenue 2-51
   5. Net Cost of Program 2-52

Spending Authorities

A. Authorities for 1990-91 -- Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1990-91 Main Estimates	1989-90 Main Estimates
	Veterans Affairs Program		
1	Operating expenditures	419,640	392,769
5	Grants and contributions	1,318,086	1,286,693
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	49	48
(S)	Re-establishment Credits and Repayments under Section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	12	12
(S)	Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	10	10
(S)	Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	539	539
(S)	Contributions to employee benefit plans	19,189	18,318
Total Program		1,757,525	1,698,389

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1990-91 Main Estimates
	Veterans Affairs Program	
1	Veterans Affairs - Operating expenditures, upkeep of property, including engineering and other investigatory planning expenses that do not add tangible value to real property, taxes, insurance and maintenance of public utilities; to authorize, subject to the approval of the Governor in Council, necessary remedial work on properties constructed under the individual firm price contracts and sold under the Veterans' Land Act, to correct defects for which neither the veteran nor the contractor can be held financially responsible, and such other work on other properties as may be required to protect the interest of the Director therein	419,640,000
5	Veterans Affairs - The grants listed in the Estimates and contributions provided that the amount listed for any grant may be increased or decreased subject to the approval of the Treasury Board	1,318,086,000

Program by Activities

(thousands of dollars)	1990-91 Main Estimates					1989-90 Main Estimates
	Authorized person-years*	Budgetary			Total	
		Operating	Capital	Transfer payments		
Health Care	2,233	356,314	1,292	133,816	**491,422**	448,318
Pensions	373	19,689	68	950,061	**969,818**	901,128
Economic Support	362	25,118	139	234,758	**260,015**	313,645
Management of Property Contracts	111	5,090	26	12	**5,128**	4,913
Departmental Administration	427	31,071	71		**31,142**	30,385
	3,506	437,282	1,596	1,318,647	**1,757,525**	1,698,389
1989-90 Authorized person-years	3,564					

* See Figure 36, page 2-48, for additional information on person-years.

B. Use of 1988-89 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for Use	Actual Use
	Veterans Affairs Program			
1	Operating expenditures	332,968,200	352,967,200	344,892,341
5	Grants and contributions	1,285,488,000	1,285,488,000	1,237,647,862
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	45,800	43,003	43,003
(S)	Re-establishment Credits and Repayments under Section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	12,000	2,182	2,182
(S)	Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment (Returned Soldiers Insurance Act)	7,000	17,701	17,701
(S)	Veterans insurance actuarial liability adjustment (Veterans Insurance Act)	620,000	554,895	554,895
(S)	Contributions to employee benefit plans	17,787,000	18,388,000	18,388,000
(S)	Refunds of amounts credited to revenue in previous years	-	318,827	318,827
	Total Program - Budgetary	**1,636,928,000**	**1,657,779,808**	**1,601,864,811**
	Non-budgetary			
	Loans to the Veterans' Land Act Fund pursuant to the Veterans' Land Act, Part I, II and III as amended by Vote L55 Appropriation Act No. 3, 1970. Limit $605,000,000 (net)	-	493,254,201	(20,200,534)

Section I
Program Overview

A. Plans for 1990-91

1. Highlights

During 1990-91, the Veterans Affairs Program will feature the following:

Health Care (see pages 2-22 to 2-28)

- $437 million in benefits will be paid directly to or on behalf of clients for medical treatment, the Veterans Independence Program, hospital transfer agreements, institutional care, and other purchased health services (see pages 2-23 and 2-27);
- the Veterans Independence Program caseload will increase from an estimated 66,775 in 1989-90 to 89,400 in 1990-91 (see page 2-28);
- new Veterans Health Care Regulations will be introduced during 1990-91. Once approved, they will simplify existing regulations and provide consistent policy direction (see page 2-21);
- the June 1988 ministerial announcement on additional chronic care beds for veterans will be implemented through the Master Agreement Process (see pages 2-20);
- an automated Treatment Accounts Processing System (TAPS) will be operating nationwide in April 1990. It will provide more efficient processing of veterans' health care bills and improve services to both veterans and suppliers (see page 2-21);
- accurate operational forecasting models for health care benefits will be implemented to improve the accuracy of short- and long-range forecasts for the Veterans Independence Program (VIP), Long-term Care and the other Purchased Health Services Accounts (see page 2-24); and
- negotiations to transfer the Rideau Veterans Home to the Province of Ontario will be completed (see page 2-25).

Pensions (see pages 2-29 to 2-34):

- $946 million in benefits will be delivered to 148,000 clients (see pages 2-29 and 2-30); and
- a program will be in place that will provide pensioners with the convenience of having benefits deposited directly to their bank accounts (see page 2-34).

Economic Support (see pages 2-35 to 2-39):

- $214 million will be paid to some 47,900 recipients of War Veterans and Civilian War Allowances (see page 2-36);

- a program will be in place in fiscal year 1990-91 that will provide to War Veterans Allowance recipients the convenience of having benefits deposited directly to their bank accounts.

Management of Property Contracts (see pages 2-40 to 2-43):

- the Veterans Land Administration will administer 14,000 accounts with an outstanding principal of $80 million (see page 2-40).

Departmental Administration (see pages 2-44 to 2-45):

- the Financial Management Information System introduced in 1988 will become fully operational (see page 2-45).

2. Summary of Financial Requirements

Funding requirements for the Veterans Affairs Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented by activity in Figure 1.

Figure 1: Financial Requirements by Activity

(thousands of dollars)	Estimates 1990-91	Forecast* 1989-90	Change	For Details See Page
Health Care	491,422	437,009	54,413	2-23
Pensions	969,818	921,493	48,325	2-29
Economic Support	260,015	307,210	(47,195)	2-36
Management of Property Contracts	5,128	5,187	(59)	2-40
Departmental Administration	31,142	32,905	(1,763)	2-44
	1,757,525	1,703,804	53,721	
Person-years**:				
Controlled by TB	3,506	3,661	(155)	
Other	10	10	-	
	3,516	3,671	(155)	

* Forecast at November 30, 1989

** See Figure 36, page 2-48, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The financial requirements for 1990-91 are approximately 3%, or $54 million higher than 1989-90 Forecast Expenditures (at November 30, 1989). This increase is due primarily to the following major items:

	($000)
Health Care	
• a decrease in contributions to the provinces for transferred hospitals due to the completion of approved projects	(10,100)
• an increase in the VIP participation rate from the existing eligible population based on a model projection	33,300
• increases in client volume and inflationary factors affecting health services in medical, surgical and dental treatment, hospital of choice and contract institutions	28,300
Pensions	
• indexing pension benefits to the consumer price index, changes in the recipient population, and changes in legislation relating to remarried widow/widower's entitlement	46,500
• increase in burial grants due to volume and rate increases	900
Economic Support	
• a decrease in War Veterans Allowances resulting from a decline in client population and a shift towards greater client access to other income sources	(54,400)
• volume and rate increases relating to the Last Post Fund grants and burial assistance	6,100
Other (relates to all activities)	
• miscellaneous items, including salary and wage increases	5,100

Explanation of 1989-90 Forecast: Based on information available on November 30, 1989, the 1989-90 forecast is approximately $5 million, or less than 1%, higher than the 1989-90 Main Estimates of $1.698 billion (Extracts from Part II of the Estimates). The forecast deficit will be funded through Supplementary Estimates. This increase is due primarily to the following major items:

Health Care	
• a reprofiling of expenditures, achieved through consultations between the Department and provinces, relating to the respective agreements of transfer of departmental hospitals	2,500

• lower than anticipated costs per recipient under the Veterans Independence Program	(4,900)
• lower than anticipated price/volume increases for health services	(9,000)
Pensions	
• increase in pension payments resulting from changes in legislation relating to remarried widow/widower's entitlement	30,000
• increase in pension payments due to a higher than projected inflationary adjustment	3,000
• decrease in pension payments due to minor percentage variation in forecast	(12,825)
Economic Support	
• a decrease in War Veterans Allowance resulting from a decline in client population and a shift towards greater client access to other income sources	(12,000)
• volume increase relating to the Last Post Fund grants	5,000
Departmental Administration	
• transfer of 13 person-years and related personnel and operating costs to the Bureau of Pensions Advocates Program to meet the demand for service and the Portfolio objective of timeliness	(1,063)
Other (relates to all activities)	
• miscellaneous items, including retroactive salary and wage payments	4,700

B. Recent Performance

1. Highlights of the Program in 1988-89 and 1989-90

The Program continued to implement "one-stop" service in the district offices. The emphasis in planning shifted to health care issues, particularly long-term-institutional-care services and the support of veterans in their own homes and communities. Priority continued to be given to making the War Veterans Allowance Program as efficient as possible. The second phase of the harmonization of this program with the Guaranteed Income Supplement program was completed.

Other highlights of the program in 1988-89 and 1989-90 include:

Health Care (see pages 2-22 to 2-28):

- as of March 31, 1989, more than 280,000 veterans were eligible for health care programs. In 1988-89, $321 million in benefits were paid to or on behalf of clients for medical treatment, Veterans Independence Program (VIP), hospital transfer agreements, institutional care and other purchased health services. This was an increase of $24 million or 8% over 1987-88 (see page 2-23);

- as of March 31, 1989, 40,369 veterans were receiving VIP benefits. Of these, 39,317 were receiving care in their own homes and 1,052 were receiving care in institutions. The total cost of the program in 1988-89 was $54 million. This represents an increase of $23 million or 74% over 1987-88 (see page 2-23);

- the decision to extend VIP eligibility to Canada Service Veterans came into effect April 1, 1989 (see page 2-20);

- a program evaluation study of VIP was carried out by independent consultants in 1989-90. They found that there is a high level of client satisfaction with the program (90%) and that it is meeting its original objectives (see page 2-27);

- a Treatment Accounts Processing System (TAPS), developed to provide faster and more efficient processing of veterans' health care bills and to improve service to both veterans and suppliers, started in the Atlantic Region in August 1989. It will be fully operational nationwide in April 1990 (see page 2-21);

- the Veterans Independence Program Processing System (VIPPS) was implemented on May 1, 1989. It streamlines the VIP administrative process by providing accurate client information and improved forecasting for the program (see page 2-19);

- the government approved a strategy to address veteran long-term-care bed needs over the next 20 years and authorized the Department to negotiate master health care agreements with the provinces (see page 2-20);

- major improvements, including the construction of new facilities, have been made at contract institutions across Canada (see page 2-25); and

- on March 7, 1988, the Ontario Ministry of Health, the Perley Hospital in Ottawa, the Department of National Defence and Veterans Affairs Canada signed a Memorandum of Intent to transfer Rideau Veterans Home to the Province of Ontario (see page 2-25).

Pensions (see pages 2-29 to 2-34):

- during 1988-89, 144,284 clients received payments totalling $830 million. Pension benefits were increased by 4.1% on January 1, 1989, to reflect changes to the Consumer Price Index (see pages 2-29 and 2-32);

- the Pension Act was amended to provide for the reinstatement of pension benefits to remarried widows/widowers (see page 2-34); and

- improvements were made to the Benefit Delivery System (see pages 2-37 and 2-45).

Economic Support (see pages 2-35 to 2-39):

- as of March 31, 1989, 64,282 veterans and their dependants were receiving War Veterans Allowance. The annual benefit payment in 1988-89 was $311 million. Quarterly indexing of allowance benefits increased the maximum rates by 4.1% in 1988-89 (see page 2-37);

- in 1988-89, Veterans Affairs and Revenue Canada Taxation agreed to exchange information on allowance recipients (see page 2-37); and

- a major study of the delivery of memorial programs and services was completed (see page 2-20).

Management of Property Contracts (see pages 2-40 to 2-43):

- Veterans Land Administration (VLA) actively participated in the management of 18,338 properties, providing assistance to veterans settled under the terms of the Veterans' Land Act. During 1988-89, 2,225 veterans repaid their loans and were given title to their properties; and

- the VLA computer system was transferred from Supply and Services Canada to the Veterans Affairs Canada mainframe. This resulted in an annual saving of $151,720 and reduced the response time for computer statements for clients from 3-5 days to 1 day.

Departmental Administration (see pages 2-44 to 2-45):

- the Portfolio's entire information technology environment was modernized: a more cost-effective data communication network of mini-computers was installed; the mainframe computer was updated; and data terminal equipment was replaced (see page 2-45); and

- general legislative/regulatory initiatives, including an office consolidation of the main Acts, were successfully completed (see page 2-45).

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1988-89 Financial Performance

(thousands of dollars)	1988-89			
	Actual	Main Estimates	Change	For Details See Page
Health Care	358,379	366,167	(7,788)	2-24
Pensions	852,195	853,094	(899)	2-30
Economic Support	354,562	382,910	(28,348)	2-36
Management of Property Contracts	4,567	5,432	(865)	2-41
Departmental Administration	32,162	29,325	2,837	2-44
	1,601,865	1,636,928	(35,063)	
Person-years*: Controlled by TB	3,637	3,620	17	
Other	10	10	-	
	3,647	3,630	17	

* See Figure 36, page 2-48, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The 1988-89 Actual expenditures were approximately 2% or $35 million lower than the 1988-89 Main Estimates. This decrease is the result of the following major items:

	($000)
Health Care	
• volume and inflationary factors affecting health services (Supplementary Estimates)	10,441
• start-up costs for the extension of the Veterans Independence Program treatment benefits to Canada Service Veterans (Health Care $2.2 million; Departmental Administration $1.0 million) (Supplementary Estimates)	3,200

- a reprofiling of expenditures, achieved through consultations between the Department and provinces, relating to agreements to transfer departmental hospitals (6,542)

- lower than anticipated costs per recipient under the Veterans Independence Program (2,304)

- adjustment for difference in allocation of salary costs between Main Estimates and Public Accounts (11,000)

Pensions

- decrease reflecting minor variance (less than 1%) from model projections (2,143)

- adjustment for difference in allocation of salary costs between the Main Estimates and Public Accounts 2,000

Economic Support

- a decrease in War Veterans Allowance resulting from a decline in client population and a shift towards greater client access to other income sources (38,497)

- increase in volume of burials under the Last Post Fund 2,022

- adjustment for difference in allocation of salary costs between Main Estimates and Public Accounts 9,000

Departmental Administration

- transfer of 12 person-years and related personnel and operating costs to the Bureau of Pensions Advocate Program to meet the demand for service and the Portfolio objective of timeliness (936)

C. Background

1. Introduction

The Veterans Affairs Program is one of four programs that constitute the Veterans Affairs Portfolio. Under the authority of the Department of Veterans Affairs Act and related acts and regulations, a range of benefits and services is provided to veterans, disability pensioners, their dependants and survivors and eligible civilians. These include pensions, allowances and benefits, counselling, medical, surgical and dental treatment, prosthetic appliances, home care, long-term institutional care, Veterans Independence Program and the acquisition of title to property.

2. Mandate

The mandate of the Department of Veterans Affairs is to meet the needs of those Canadians who served their country during wartime and to honour those who gave their lives in that service. The authority for the Department's programs is found in the Department of Veterans Affairs Act, 21 other acts of Parliament, 25 sets of regulations and six Orders-in-Council.

Care provided by the Veterans Independence Program, institutional care, medical, surgical and dental treatment and other health care benefits are authorized by the Veterans Care and Veterans Treatment Regulations.

Pension benefits include disability, prisoner of war, ancillary and other benefits. They are adjudicated by the Canadian Pension Commission under the authority of the Pension Act, the Flying Accidents Compensation Regulations, and the Halifax Relief Commission Pension Continuation Act. The Department of Veterans Affairs provides administrative and delivery support for pension benefits.

Economic support benefits are authorized by the War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act, Memorial and related special programs are authorized under several acts and regulations.

Property contracts are dealt with in the Veterans' Land Act.

3. Program Objective

The objective of the Veterans Affairs Program is to provide support for the economic, social, mental and physical well-being of veterans, their dependants and other eligible persons.

4. Program Organization for Delivery

Activity Structure: As shown in Figure 3, (page 2-17), the Veterans Affairs Program is divided into five activities: Health Care, Pensions, Economic Support, Management of Property Contracts, and Departmental Administration. The first four activities provide services directly to veterans, the fifth provides services to the Portfolio and ensures the effective management of the Program's resources.

Organizational Structure: The organization of the Veterans Affairs Program consists of a head office (Charlottetown and Ottawa), five regional offices, 32 district offices, one hospital, three domiciliary homes, and four VLA divisional offices.

The Deputy Minister manages the Veterans Affairs Program and is assisted by four Assistant Deputy Ministers and three Directors General:

Assistant Deputy Minister, Operations
Assistant Deputy Minister, Programs
Assistant Deputy Minister, Veterans Land Administration
Assistant Deputy Minister, Administration
Director General, Corporate Services
Director General, Audit
Director General, Communications

Figure 3 illustrates both the Program's organization and its activities. The branches of the Department are:

Operations: The Operations Branch is responsible for delivering health care and for providing social and economic support to veterans and qualified civilians in all regions of Canada. The Branch provides care in departmental hospitals, veterans homes, contract hospital beds and hospitals of choice. It provides emergency and ongoing income support, social counselling and referral services. It administers treatment benefits to Canadian disability pensioners residing outside Canada and, through reciprocal agreements, provides treatment benefits for certain allied disability pensioners residing in Canada.

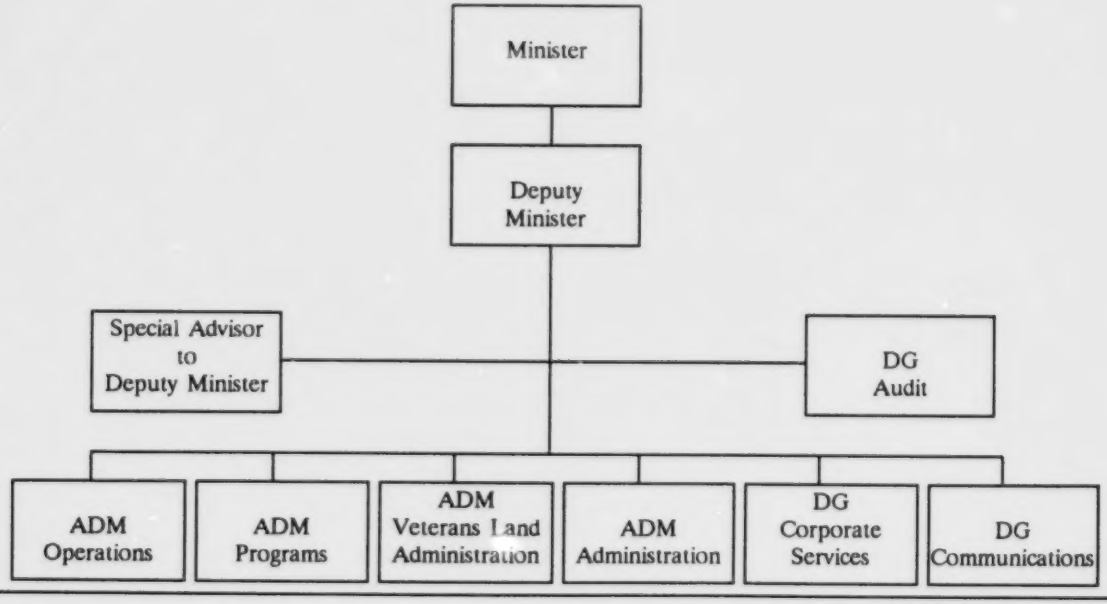
Programs: The Programs Branch is responsible for providing functional direction to the Operations Branch and for a wide variety of departmental sub-activities within the Health Care, Pensions, and Economic Support activities. It is also responsible for negotiating with the provinces and for the delivery of pension benefits and certain other centrally managed programs.

Veterans Land Administration (VLA): VLA is responsible for administering property agreements with participating veterans and for providing assistance to veterans settled under the Act.

Departmental Administration:

- The Deputy Minister's Office provides executive direction to the Veterans Affairs Program;
- Administration Branch is responsible for ensuring the effective and efficient use and protection of personnel, financial, information and material resources;
- Corporate Services Division is responsible for corporate level planning, converting approved policy into legislation, program evaluation, and secretariat service to the Minister and Deputy Minister;
- Audit Division provides internal audits for all Veterans Affairs operations on a cyclical basis; and
- Communications Division assists in the development of departmental policies and programs, and provides public relations, information and publishing services in support of Portfolio activities.

Figure 3: 1990-91 Resources by Organization and Activity



Activity Structure							Activity Totals ($000)	P-Y
Health Care	477,800	13,622					491,422	2,233
Pensions	10,000	959,818					969,818	373
Economic Support	256,015	4,000					260,015	362
Management of Property Contracts			5,128				5,128	112
Departmental Administration	1,200			25,296*	2,911	1,735	31,142	436
Total	745,015	977,440	5,128	25,296	2,911	1,735	1,757,525	3,516

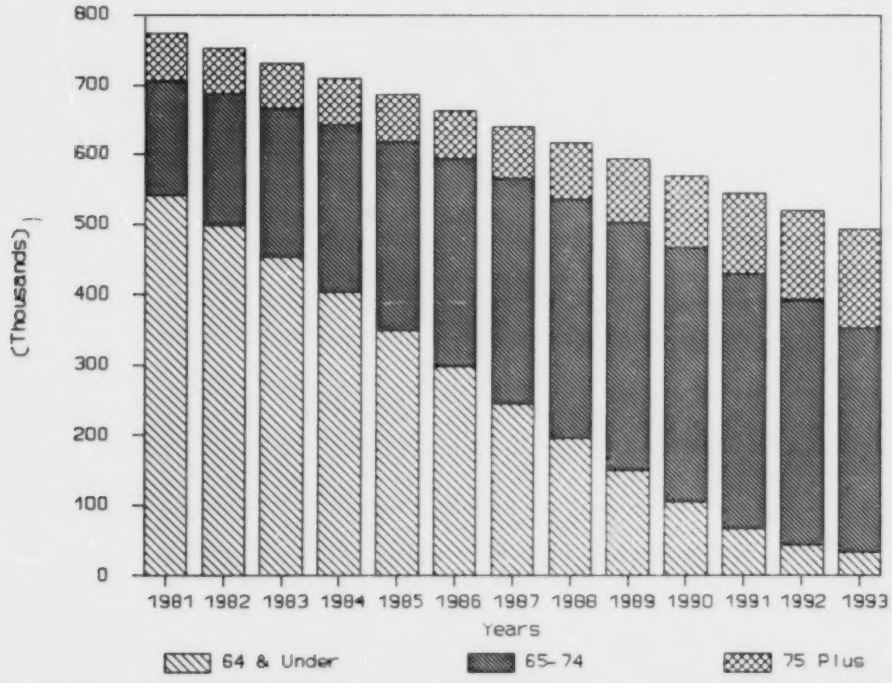
* Includes Minister, Special Advisor to the Deputy Minister, Deputy Minister and the Audit Division.

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

The aging of the veteran population continues to be the most important external factor affecting the Department. More than 15% of Canada's veterans are over the age of 75. Eighty-eight percent of the remainder are between the ages of 60 and 74. Changing needs associated with this second group are having a significant impact on the whole Program and, in particular, on the Economic Support and Health Care activities. Figure 4 reflects the aging of veterans. The availability of provincial health programs for long-term care for veterans and the high proportion of disabled persons in the veteran population are also significant factors.

Figure 4: Veteran Age Trend



Health Care: Over the next 15 years, most veterans will be in age groups that are normally associated with heavy demands for health services. This will have a great impact on the Department's health care activities, from support in the home to long-term institutional care. The support needs of spouses of older dependant veterans will also be of increasing importance.

In many communities, long-term care beds at the appropriate levels of care are not available. For this reason the Department has developed a long-term care strategy which will make priority access to long-term care beds available to veterans in many more communities across the country.

The foundation of the Department's long-term care strategy is the Veterans Independence Program (VIP). This program helps veterans remain independent in their own homes. If additional care is needed, VIP provides veterans with residential or nursing home care within their communities.

For some veterans, however, these arrangements are not enough. Over time, the need for care will exceed that which can be satisfied in the home or in community institutions. Thus the quality and supply of chronic care beds is a central planning issue for Veterans Affairs. The government authorized Veterans Affairs Canada to make arrangements with the provinces for more priority access to chronic care beds in areas that have known shortfalls. The Government has also approved a plan for upgrading six existing institutions.

Health care is generally a provincial responsibility. Negotiations with the provinces are ongoing to ensure that veterans have access to provincial programs as well as to the various veterans programs. Specific agreements on the provision and funding of health care, on long-term institutional care and on the transfer of the remaining departmental institutions to the provinces, are also being negotiated.

The VIP caseload has risen dramatically. On April 1, 1989, "Canada Service Veterans", 65 years and older, who served in Canada or Newfoundland for at least 365 days during the First or Second World War, became eligible for VIP benefits.

The Veterans Independence Program Processing System (VIPPS), implemented on May 1, 1989, has simplified program administration. It has also provided more effective monitoring, evaluation and control of the program in the area of client service, forecasting, planning and case management. An improved health care eligibility control system is in the advanced stage of development. As well, forecasting models for VIP and for the "Other Health Purchased Services" account are in an advanced stage of development.

Pensions: The impact of an aging clientele is seen in the growing volume of applications for attendance allowance and exceptional incapacity allowance, and in the increase in the number of survivors receiving benefits. The number of conditions per claim for disability pensions is also increasing.

Veterans Affairs, in conjunction with the Department of National Defence, engaged an epidemiologist to study the occurrence of Amyotrophic Lateral Sclerosis (ALS - Lou Gehrig's Disease) in former naval personnel. The project began in November 1988 and an initial report was presented in June 1989 to an Advisory Group. The members of the advisory group are: Cliff Chadderton, Chief Executive Officer of the War Amputations of Canada; Admiral Robert Falls, former Chief of the Defence Staff and naval aviator; Dr. Alan Marcus, President of the National ALS Society; Dr. Harris Miller, former Deputy Minister of Health in Nova Scotia; and Dr. Martin Wilk, former Chief Statistician of Canada.

Improvements will continue to be made to the quality of service and to the process control and benefit delivery systems to help staff cope more efficiently with the increasing volume of work and with client expectations of faster service.

Economic Support: Within three years, over 90% of veterans will have reached age 65. This will greatly reduce the Department's expenditures on War Veterans Allowance as more recipients draw the majority of their income from Old Age Security and Canada/Quebec Pension Plan payments. Significant staff savings, realized through a four-year departmental effort to streamline economic support delivery processes, have been and will continue to be reallocated to help meet the growing workload in health care programs. Client reaction to the changes made in program delivery has been positive.

The aging of the veteran population combined with budget constraints have resulted in the need to further rationalize the delivery of major economic and memorial programs.

2. Initiatives

New initiatives for 1990-91 are contingent on receiving regulatory and legislative approval.

3. Update on Previously Reported Initiatives

1989-90 Expenditure Plan Initiatives

Extension of Eligibility for the Veterans Independence Program (VIP) to Canada Service Veterans: Veterans who are 65 years of age or older, served for at least 365 days in forces raised in Canada or Newfoundland during the First or the Second World Wars, who are in economic need and have unmet health needs are now eligible for VIP benefits. Those clients who qualify will also become eligible for treatment benefits once they are in receipt of VIP. The extension of eligibility will add an estimated 12,500 clients to the program in 1989-90 at a cost of $28 million for VIP and $8 million for treatment benefits.

1988-89 Expenditure Plan Initiatives

Commemoration Review: The Department has been studying ways to provide more suitable recognition of the sacrifice and achievements of Canadian veterans. This has involved looking at funeral and burial programs, the maintenance of veterans graves, war-graves and battlefield monuments, and symbols of remembrance.

1987-88 Expenditure Plan Initiatives

Veterans Beds: A 1987 review of veterans' institutional care needs revealed the importance of ensuring an adequate supply of chronic care beds over the long term. In 1988, the government approved a plan to provide additional chronic care beds and to improve the capacity of existing facilities to meet future needs. Treasury Board subsequently approved the elements of a federal negotiating strategy for contract beds. Beginning in 1989, initial consultations have been taking place with the provinces covering all aspects of veteran health care and giving special attention to improving the supply of priority access beds. It is expected that these consultations will result in master agreements with each province. The agreements will stipulate the long-term federal and provincial responsibilities for the care of veterans, including the financing of priority-access chronic care beds, and will embrace the principle that veterans are entitled to full health care as provincial residents.

Veterans Health Care Regulations: The Veterans Treatment Regulations and Veterans Care Regulations have been amended many times over the years in response to changes in veterans needs and government policy. The requirement for a complete overhaul of these regulations has been widely acknowledged. This project involves simplifying and clarifying the regulations, incorporating recent policy decisions and deleting redundant or obsolete sections. The process of amalgamating these regulations began in 1988 and is expected to be completed in 1990-91.

Trust Management Review: In 1988 the Department completed a Portfolio-wide review of trust relationships. The primary concerns were the nature of the relationships between the Department and its clients. The recommendations of the review are under consideration and it is anticipated that changes will be made in 1990-91.

Veterans Land Administration (VLA): During 1987-88, a study was conducted to determine the merits of transferring all or part of VLA to the Canada Mortgage and Housing Corporation or to the private sector.

The study recommended that VLA activities be integrated with the Operations Branch of the Department. The first phase of integration was completed on March 31, 1989, with the amalgamation of the VLA administrative functions with those of the Operations Branch. VLA continues to show increased efficiency with reduced personnel resources. The ongoing integration of VLA with the Operations Branch remains the most cost effective option available.

1986-87 Expenditure Plan Initiatives

Drug Program: A computerized pharmacy accounts processing system, piloted in Ontario in 1986, was extended in 1987 to cover the payment of other health-related benefits. This became known as the Treatment Accounts Processing System (TAPS) and included drugs, doctor and dentist of choice programs, prosthetics, special vision and hearing equipment, and other health-related activities. A program evaluation of the pilot project demonstrated significant cost savings as a result of improved financial and administrative controls. More importantly, it improved the service to the client, made it easier to deal with volume fluctuations, improved forecasting, and facilitated responding to problems not easily solved with a manual system. The nationwide implementation of TAPS will occur in 1990-91.

Activity Effectiveness Information

Information on activity effectiveness has been integrated with general activity data throughout section 2. This integration was achieved to reduce the dispersion of information in the document (see pages 2-27, 2-38, 2-41 and 2-45).

Section II
Analysis by Activity

A. Health Care

1. Objective

To provide veterans and other eligible persons with health and social services, including advice and information, accession, needs assessment, referral, administrative decisions and benefit administration and delivery.

2. Description

The provision, to qualified veterans, of home care, hospital, medical and long-term care, out-patient medical and dental treatment, health care assessments, social welfare counselling, prosthetic services and related training, allowances and ancillary benefits.

Veterans requiring institutional care have the option of being admitted to departmentally owned and operated facilities, or to provincial or private facilities for which an agreement for veterans long-term care exists (contract beds). They may also receive residential and nursing home care in community facilities and chronic, rehabilitative or acute care in community hospitals of their choice.

The Department operates four departmental institutions: Ste. Anne's Hospital, Senneville Lodge, Rideau Veterans Home and the Saskatoon Veterans Home. The total operating cost of these institutions in 1988-89 was approximately $59 million.

The Department has priority access to 3,176 long-term care beds in provincially-run institutions. Presently, 2,875 of these beds are available for use. The others require upgrading.

Veterans are encouraged to remain in their homes and communities by the provision of services under the Veterans Independence Program. This program offers home care; home adaptations; ambulatory health care; adult, residential and nursing home intermediate care; and transportation.

In terms of extended health services, payments for medical, surgical and dental treatment, including the services of health care professionals, prescription drugs, prosthetics and other community health care benefits, are provided to eligible veterans.

3. Resource Summaries

In 1990-91, health care will account for approximately 28% of the Veterans Affairs Program expenditures and 64% of its person-years. Benefits to clients account for approximately 89% of health care expenditures. The operation of the four departmental institutions accounts for 57% of health care person-years.

Figure 5: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	**Estimates 1990-91**		Forecast* 1989-90		Actual 1988-89	
	$	**P-Y**	$	P-Y	$	P-Y
Departmental Institutions	**65,000**	1,265	63,000	1,269	58,700	1,289
Benefit Payments						
Negotiated agreements relating to transfer of veterans hospitals	**7,620**		17,725		24,403	
Hospital of choice and contract institutions	**105,380**		99,101		89,855	
Medical, surgical, and dental treatment and prosthetics	**119,048**		100,231		82,233	
Veterans Independence Program	**123,300**		90,000		54,396	
Miscellaneous	**2,896**		2,876		2,817	
Veterans Travel	**13,471**		10,283		8,731	
Health Care Program Delivery	**54,707**	968	53,793	1,065	37,244	1,033
	491,422	2,233	437,009	2,334	358,379	2,322

* Forecast at November 30, 1989

See page 2-9 for explanation of the other major changes between the 1989-90 forecast and the 1990-91 Estimates.

Figure 6: 1988-89 Financial Performance

(thousands of dollars)	1988-89					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Departmental Institutions	58,700	1,289	49,000	1,300	9,700[1]	(11)
Benefit Payments						
Negotiated Agreements relating to transfer of veterans hospitals	24,403		30,945		(6,542)	
Hospital of choice and contract institutions	89,855		92,955		(3,100)	
Medical, surgical and dental treatment and prosthetics	82,233		69,703		12,530	
Veterans Independence Program (VIP)	54,396		56,700		(2,304)	
Miscellaneous	2,817		3,056		(239)	
Veterans Travel	8,731		7,227		1,504	
Health Care Program Delivery	37,244	1,033	56,581	1,000	(19,337)[1]	33
	358,379	2,322	366,167	2,300	(7,788)	22

See page 2-13 for the explanation of major changes between the 1988-89 Main Estimates and the 1988-89 Actuals.

[1] Reflects improper allocation of Employees Benefit Plan payments between Departmental Institutions and Health Care Program Delivery.

4. Performance Information and Resource Justification

The second module of the Performance Measurement System has been implemented. The system will meet the information needs of the Programs, Operations, and eventually Administration Branches. It provides program performance information and has linkages to other Portfolio information systems. Evaluation and acceptance criteria have been established based on the needs of management and central agency requirements.

The Department developed program forecasting models in health programs to assist in planning. Based upon forecasting models for the veteran and widow populations, War Veterans Allowance and Civilian War Allowance recipients, and Disability Pension recipients, the models have been expanded to programs such as the Veterans Independence Program and the institutional care programs. Full implementation of these models depends upon an improved management information system for the Health Care Activity which is expected to be completed in 1989-90. The development of a forecasting model for other purchased health services is currently being developed and will be available in 1990-91.

Departmental Institutions

In March 1988, an agreement in principle was reached with the Province of Ontario, the Department of National Defence and the Perley Hospital in Ottawa to negotiate the transfer of the Rideau Veterans Home (RVH) to the province and the subsequent construction of a new 450-bed geriatric centre. The new building will be operated by the Perley Hospital and will house 200 community chronic care patients, 100 veteran chronic care patients (including 50 veterans who will transfer from National Defence Medical Centre) and 150 veterans requiring nursing home care who are currently in the RVH. The dental clinic at RVH will also be transferred to the new facility.

The transfer of Rideau Veterans Home is scheduled to take place in 1991 and the veterans' section of the new facility is expected to be completed by 1993.

Contract Institutions and Hospital of Choice: In 1988-89, veterans used more than 1.15 million patient-days in contract institutions under the "hospital of choice" program. As of March 31, 1989, an estimated 2,900 veterans were receiving institutional care in non-departmental beds. The cost of this institutional care is shown in Figure 6. Contributions for specific institutions as a result of the transfer of hospitals to the provinces are shown in Figure 7.

Figure 7: Contributions to Provinces for Hospital Transfers ($000's - current year $)

Province	Institution	Estimates 1990-91	Forecast* 1989-90	Actual 1988-89	Previous Years	Total
Quebec	Queen Mary Hospital	-	862	357	13,354	14,573
Ontario	Parkwood Hospital (Western Counties Wing)	-	163	11,322	7,556	19,041
	Sunnybrook Medical Centre (G-Wing)	4,010	12,029	4,917	-	20,956
	Sunnybrook (Clinical Services Wing)	-	-	1,140	-	1,140
Manitoba	Deer Lodge Hospital	-	56	6,667	30,741	37,464
Saskatchewan	Wascana Rehabilitation Centre	500	4,500	-	1,000	6,000
British Columbia	Royal Jubilee Hospital	3,110	115	-	500	3,725
		7,620	17,725	24,403	53,151	102,899

* Forecast at November 30, 1989

Improvements continue to be made to institutions across Canada where veterans have priority access to chronic care beds.

In July 1987, an agreement was signed for the construction of a new Western Counties Wing at Parkwood Hospital in London, Ontario, to provide 170 Type II beds for veterans. The facility was completed and officially opened by Her Majesty the Queen Mother on July 7, 1989.

Veterans Affairs is participating in the replacement of G-Wing at Sunnybrook Medical Centre in Toronto, Ontario. Construction of this new geriatric centre began in the fall of 1988 and is scheduled for completion in the summer of 1990. The new wing will provide 750 Type I & II beds for veterans. The Department also contributed $1.14 million towards a Clinical Services Wing at Sunnybrook which can be used by veterans in both the hospital and the community.

The Department and the Province of Saskatchewan signed a Memorandum of Agreement in October 1988 that provides a framework for negotiating health service issues relating to replacement of the 54-bed veterans' wing at the Wascana Rehabilitation Centre in Regina. The federal government has agreed to contribute $6 million toward the total cost of the project.

The second phase of a $37.5-million dollar expansion to Deer Lodge Centre in Winnipeg was completed in June 1988. The facility includes a new 200-bed personal care tower and 233 extended treatment beds, 155 of which are set aside for veterans. The Centre is in the forefront of geriatric care in Manitoba.

The new George Derby Centre in Burnaby, British Columbia opened in May 1988. The facility provides 200 long-term care beds for veterans.

Medical, Surgical and Dental Treatment (including drugs and prosthetics): Eligible veterans and other qualified persons are entitled to medical, surgical and dental treatment (including drugs and prosthetic appliances) under the Veterans Care Regulations and the Veterans Treatment Regulations. Disability pensioners may receive treatment at departmental expense for disabilities related to pensionable conditions. In addition, treatment for non-pensioned conditions may be provided when they are not covered by a provincial health insurance plan. These treatment benefits may also be provided to any veteran receiving services under the Veterans Independence Program.

Expenditures depend upon the health care services each province provides in its provincial health plan. Figure 8 shows selected payments over the past three years.

Figure 8: Selected Treatment Expenditures

	1988-89		1987-88		1986-87	
	Volume	$	Volume	$	Volume	$
Prescriptions	1,533,832	30,390,767	1,421,000	26,187,071	1,404,615	25,508,017
Eyewear	42,860	3,334,054	31,800	2,601,958	32,930	2,160,703
Hearing Aids	28,464	4,650,146	14,450	2,964,471	6,590	2,032,267
Dentist of Choice	64,266	15,536,781	33,680	12,649,679	41,049	11,126,000

Figure 9 indicates turnaround times for selected treatment areas, as well as VIP.

Figure 9: Turnaround Time (days)

Program	Standard	Year to Date September 1989	Actual 1988-89	Actual 1987-88	Actual 1986-87
Treatment Allowance	25	12.9	9.1	11	13
Pharmacy Accounts	30	11.4	18.5	14	9
Physician Accounts	30	14.9	18.2	17	13
Veterans Independence Program (VIP) Application	30	15.9	15.6	-	-

Veterans Independence Program (VIP): VIP offers community-based home care and long-term care to eligible veterans. It began in 1981. It has grown steadily as new groups have become eligible for benefits. In 1988-89, a total of 40,369 recipients were receiving VIP benefits. This represents a 63% increase in caseload over the previous year. In 1989-90, VIP will have a caseload of approximately 66,775 recipients and an expenditure of approximately $90 million.

As the workload has increased, the Department has undertaken initiatives to streamline the delivery of VIP benefits. As a result, significant efficiency gains have been achieved. In 1988-89, an application took an average 5.56 hours to process. This represents an increase in productivity of 17% over the previous year. During the same time, the VIP client service ratio increased to 263 clients per person-year, a 34% increase over the previous year.

The VIP workload increased substantially from 1986-87 to 1988-89 (Figure 10). During that period, the Department experienced an 88% increase in total workload. Streamlining the administration of other departmental programs resulted in 102 person-years being made available to meet the increased VIP caseload.

Figure 10: VIP Workload

	1990-91 Forecast	1989-90 Forecast	1988-89 Actual	1987-88 Actual	1986-87 Actual
VIP Applications	29,197	22,308	18,030	12,740	10,000
VIP Reassessments	*	*	6,259	2,926	2,105
VIP Renewals	4,688	4,762	17,731	16,110	10,264

* VIP Reassessment forecasts are unavailable due to revisions in data capture methodology.

A program evaluation study of the Veterans Independence Program found that the program has assisted veterans in remaining in their homes longer and has provided a cheaper alternative to long-term care in institutions.

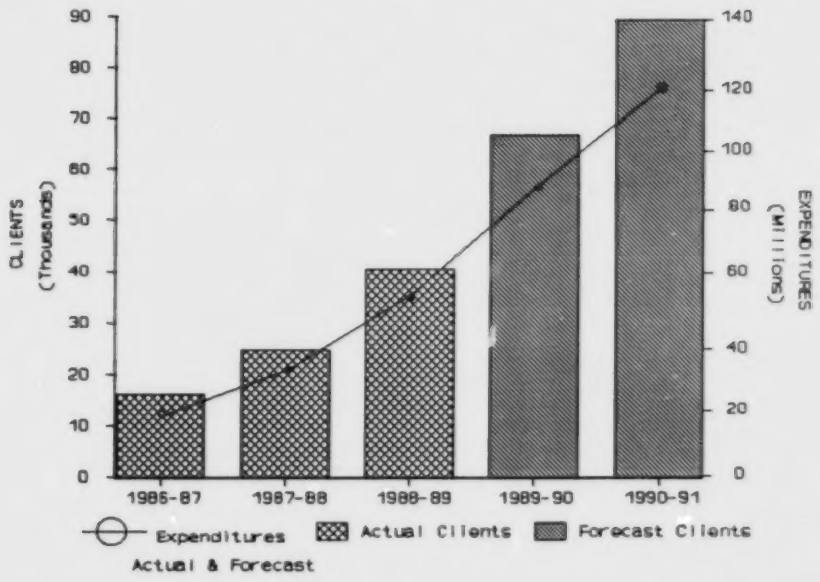
The evaluation study found that the program is correctly targeted to those most in need. It was found to be having a positive impact on veterans' health and provides welcome relief to the principal care giver. Help formerly given by the family and informal sources of support have not been replaced by the program.

Nearly 90% of the veterans surveyed said they were "moderately" or "extremely" satisfied with the services. The only areas of concern to veterans were in the hiring of those who provide the services and the billing and reimbursement arrangements. Over one quarter of the clients reported needing but not receiving a service in their homes due to waiting lists of commercial service providers, lack of knowledge of availability of services, or hesitancy on their part to request services.

With VIP services, clients generally do not risk being institutionalized. Eight percent of clients were considered to have a high likelihood of institutionalization. Without VIP services, however, the likelihood of institutionalization was assessed at nearly 26%. The estimated cost savings of VIP, as compared to institutional care which the veterans would otherwise have probably used, is about $46 million annually.

Figure 11 reflects expenditures and client growth for the Veterans Independence Program over the last several years.

Figure 11: VIP Client Growth and Expenditures



Note: Expenditures are shown in current dollars.

B. Pensions

1. Objective

To provide veterans and other eligible persons with pensions services, including advice and information, accession, medical assessment, and benefit delivery and redress.

2. Description

Pensions and benefits for disability and death are paid in accordance with the Pension Act, Flying Accidents Compensation Regulations, Civilian Government Employees (War) Compensation Order, Halifax Relief Commission Pension Continuation Act, the Special Operators War Services Benefit Act and other legislation. The Department of Veterans Affairs prepares case files for review and adjudication by the Canadian Pension Commission, provides benefits to dependants, communicates with pensioners on pension-related matters, issues benefits cheques and is a source of professional medical advice.

The administration and delivery of the Disability Pension program by the Department of Veterans Affairs includes the registration and tracking of applications for benefits, the preparation of medical précis, the rendering of medical opinions for first-level decisions, and the preparation of "statement of case" for appeals. The Department corresponds with pensioners at the entitlement and assessment stages of their applications and handles any inquiries they might have concerning their pension accounts or the status of their claims. It also prepares the account for payment and ensures the delivery of cheques.

3. Resource Summaries

In 1990-91, the pensions activity will account for approximately 55% of the Veterans Affairs Program expenditures and 11% of its person-years. Approximately 98% of the total expenditures are for transfer payments to pensioners and former prisoners of war. Total expenditures for this activity are shown in Figure 12.

Figure 12: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1990-91		Forecast* 1989-90		Actual 1988-89	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Grants and Contributions						
Benefits Payments for Disability/Survivors Pensions	946,529		900,070		830,157	
Burial Grants	3,532		2,656		2,425	
Pension Program Delivery	19,757	373	18,767	384	19,613	385
	969,818	373	921,493	384	852,195	385

* Forecast at November 30, 1989

See page 2-9 for explanation of the major changes between the 1989-90 forecast and 1990-91 Estimates.

Figure 13: 1988-89 Financial Performance

(thousands of dollars)	1988-89					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Grants and Contributions						
Benefits Payments for Disability/Survivors Pensions	830,157		832,172		(2,015)	
Burial Grants	2,425		2,570		(145)	
Pension Program Delivery	19,613	385	18,352	380	1,261	5
	852,195	385	853,094	380	(899)	5

See page 2-13 for the explanation of major changes between the 1988-89 Main Estimates and the 1988-89 Actuals.

4. Performance Information and Resource Justification

Recipients: In 1990-91, 148,000 recipients will receive disability, survivors or prisoner-of-war benefits under the provisions of the Pension Act. The principal reason for the growth in the number of recipients is the reinstatement of remarried widows/widowers (Bill C-24). Changes in both the types of benefits, and the types of services for which benefits are provided, are outlined below.

Types of Benefits: Pensions and allowances are awarded for a disability or for death related to military or other qualified service. The number of disability pensioners is expected to have decreased by approximately 5% between 1986-87 and 1990-91.

Survivors benefits are paid to spouses and eligible children following the death of a disability pensioner. It is anticipated that the number of recipients will be 20% higher in 1990-91 than in 1986-87. Almost one half of them are attributable to the reinstatement of remarried widows.

Former prisoners of war receive compensation for their time spent in captivity. There will be a reduction of approximately 15% in the number of former prisoners of war receiving compensation over the same period.

Reductions in the number of disability and POW recipients can be primarily attributed to the impact of aging. In addition to the legislative changes, the increase in the volume of survivors' benefits is due to the lower average age and higher life expectancy of spouses (mostly women). Figure 14 shows volumes of recipients by recipient type.

Figure 14: Recipients by Type

	1990-91 Forecast	1989-90 Forecast	1988-89 Actual	1987-88 Actual	1986-87 Actual
Disability Pensioners	92,300	93,400	95,800	96,500	97,400
Survivors	52,900	51,900	45,500	44,600	43,700
Former POWs Receiving POW Compensation Only	2,300	2,400	2,600	2,600	2,800
Total	147,500	147,700	143,900	143,700	143,900

During 1988-89, 12,097 pensioners received special allowances for attendance, clothing or exceptional incapacity.

Pensioners may also be eligible for an annuity for service and related awards under the authority of the Gallantry, Gratuities and Annuities Order. During 1988-89, there were 1,329 recipients of these benefits.

Types of Service: Disability, survivor and prisoner-of-war benefits are classified according to the theatre-of-service to which the death or disease can be attributed. Figure 15 shows the distribution of pension recipients.

Figure 15: Distribution of Pension Recipients by Service Type

	Forecast 1989-90	Actual 1988-89	Actual 1987-88	Actual 1986-87	Actual 1985-86
First World War	5.1%	6.1%	6.7%	7.5%	8.3%
Second World War	82.8%	82.7%	82.9%	82.9%	82.8%
Korea	1.9%	1.9%	1.9%	1.8%	1.8%
Regular Force	10.2%	9.3%	8.5%	7.8%	7.1%

Benefits Paid: Pension awards vary according to the extent of the disability. Disabilities are assessed from 1 to 100% according to a "table of disabilities". The basic rates are adjusted on January 1st of each year to compensate for the change in the Consumer Price Index. Disability pensioners also receive additional benefits for their spouses and children. In 1988-89 additional benefits were paid on behalf of more than 76,000 spouses and children. The basic rates for a 100% disability pensioner for the past five years are outlined in Figure 16. A new pension table of disabilities was introduced in 1989.

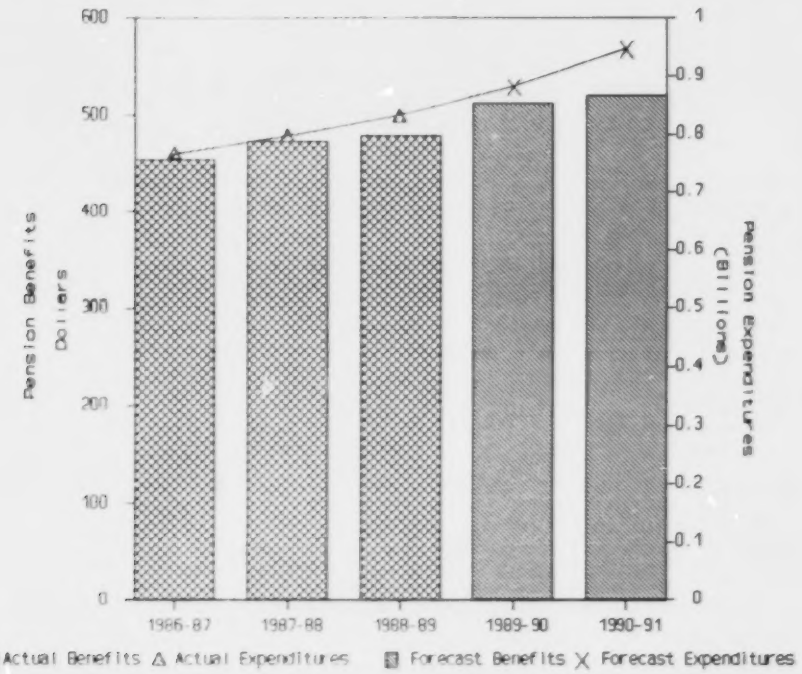
Figure 16: Scale of Pensions for 100% Disability Paid Monthly (Effective Annually January 1)

	1989	1988	1987	1986	1985
Basic Pension *	$1,346.79	$1,293.75	$1,240.41	$1,191.56	$1,137.27
Additional pension for spouse (equal to 25% of the basic pension)	336.70	323.44	310.10	297.89	284.32
Additional pension for children First Child (equal to 13% of the basic pension)	175.08	168.19	161.25	154.90	147.85
Second Child (equal to 9.5% of the basic pension)	127.95	122.90	117.84	113.20	108.04
Each Additional Child (equal to 7.5% of the basic pension)	101.01	97.03	93.03	89.37	85.30

* The basic pension is the amount paid to an unmarried pensioner with a disability assessed at 100%.

The average monthly benefits for the five-year period, 1986-87 to 1990-91, are provided in Figure 17. In current dollars, the average monthly benefit in 1989-90 will have increased by almost 15% since 1986-87. Although the average monthly benefit appears to be fairly constant, a number of factors are influencing it. The increased number of survivors' benefits is pulling the average benefit downward because survivors only receive a portion of the basic rate. The rate is simultaneously being pulled upward because an increasing number of existing disability pensioners are receiving benefits for new or aggravated disabilities.

Figure 17: Average Monthly Pension Benefits and Annual Pension Expenditures



Note: Expenditures are shown in current dollars.

Service to Pensioners: Information on pension services for the period 1986-87 to 1990-91 is presented in Figure 3 page 1-8 and discussed briefly below.

Statements of Case and Medical Précis: Statements of case and medical précis are prepared for new applicants for pensions and for pensioners with new or changed conditions. The volume of this work has increased 16% since 1986-87. However, this trend is not expected to continue into 1990-91 as volumes have stabilized.

Medical Opinions: The head office medical advisors, specialists in pension medicine, produce expert medical opinions to assist the Canadian Pension Commission with their adjudications. The volume of medical opinions is projected to increase both this year and next.

Ancillary Claims: The volume of ancillary claims has decreased 16% since 1986-87. However, they should increase over the next two years due to the resumption of the life certificate program.

Payment Activity: More than 1.6 million cheques are issued to pensioners each year. Benefit Delivery Services is currently implementing a direct deposit program which will provide as many as 60,000 pensioners with the convenience of having benefits deposited directly to their bank accounts. The project is expected to be completed in two years. Improvements have also been made to delivery of benefits to widows/widowers. The use of the departmental bank account has been expanded to allow for recently widowed spouses to immediately exchange cheques drawn in their deceased spouses' names for cheques in their own name.

New Pension Benefits: Bill C-24, an act to amend certain legislation respecting superannuation and other pensions, received Royal Assent on June 29, 1989. The Act amended the Pension Act by repealing the provisions which had terminated pensions because of marriage or remarriage. Approximately 4,500 surviving spouses of deceased disability pensioners whose pensions were terminated upon remarriage, most of whom are women, will have their benefits reinstated upon application. The amendment will also affect approximately 100 dependant children, orphans, siblings and parents whose benefits were terminated because of marriage.

C. Economic Support

1. Objective

To provide veterans and other eligible persons with economic support services, including advice and information, accession, administrative decisions, benefit administration, benefit delivery, advocacy and redress.

2. Description

The Economic Support activity is responsible for matters relating to financial support and other special programs for veterans, their dependants and certain other specified persons. These benefits include War Veterans Allowance, Civilian War Allowance, supplementary funeral assistance (all based on need), educational assistance for veterans and the pensioned children of deceased veterans, and specialized services for deaf and paraplegic veteran. Economic Support also operates two sheltered workshops that produce poppy emblems and memorial wreaths for the Royal Canadian Legion Poppy Day Campaign and various memorial occasions.

The payment of benefits under the War Veterans Allowance Act is the major Economic Support activity and ensures that eligible persons receive a guaranteed level of income. Memorial programs provide assistance in areas such as funerals and burials, education and training, emergency financial aid, administration of trust funds, veterans' estates, veterans' insurance, maintenance of graves and memorials for Canada's war dead and core funding of various associations and organizations that provide supportive services to veterans and their dependants.

3. Resource Summaries

In 1990-91, Economic Support will account for approximately 15% of the Veterans Affairs Program expenditures and 10% of its person-years. Approximately 90% of the total expenditures shown in Figure 18 are for transfer payments in the form of grants, primarily for War Veterans Allowance.

Figure 18: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1990-91		Forecast* 1989-90		Actual 1988-89	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Benefit Payments						
Economic Benefits through						
War Veterans Allowance	213,613		268,000		310,503	
Last Post Fund	13,343		8,863		5,902	
Other Grants	7,802		7,760		7,617	
Burial Assistance	7,056		5,385		5,082	
Economic Benefits Program						
Delivery	18,201	362	17,202	375	25,458	372
	260,015	362	307,210	375	354,562	372

* Forecast at November 30, 1989

See page 2-9 for explanation of the major changes between 1989-90 forecast and 1990-91 Estimates.

Figure 19: 1988-89 Financial Performance

(thousands of dollars)	1988-89					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Benefit Payments						
Economic Benefits through						
War Veterans Allowance	310,503		349,000		(38,497)	
Last Post Fund	5,902		3,880		2,022	
Other Grants	7,617		7,792		(175)	
Burial Assistance	5,082		5,539		(457)	
Economic Benefits Program						
Delivery	25,458	372	16,699	369	8,759	3
	354,562	372	382,910	369	(28,348)	3

See page 2-13 for the explanation of major changes.

4. Performance Information and Resource Justification

Benefit Payments: The majority of spending in this activity is for War Veterans Allowance (WVA) benefits. Actual and forecast payments for the period 1986-87 to 1988-89 are reflected in Figure 20.

Figure 20: WVA Recipients and Actual and Forecast Expenditures

(thousands of dollars)	1990-91 Forecast	1989-90 Forecast	1988-89 Actual	1987-88 Actual	1986-87 Actual
Recipients	47,890	55,325	64,282	72,658	82,400
$(000's)	213,613	268,000	310,503	365,618	425,402

To qualify for WVA a veteran must meet service eligibility requirements, be unable to work because of age or incapacity and have insufficient income as determined by an income test. The income test process determines the initial and ongoing financial eligibility of all veterans, widows and orphans. Figure 21 reflects the monthly rates covering the period 1986 to 1989.

Figure 21: Monthly WVA Rates (Effective June Annually)*

(dollars)	1989	1988	1987	1986
Married	1,182.63	1,136.48	1,089.99	1,046.42
Single	778.90	748.51	717.89	689.19
Orphan	417.39	401.11	384.71	369.34
Additional child	139.30	133.86	128.39	123.25

* Rates are adjusted quarterly to reflect increases in the Consumer Price Index.

Yearly data sharing with Revenue Canada Taxation began in 1988-89. For the 1986 taxation year, 2,007 accounts with discrepancies were identified, of which 538 resulted in the establishment of overpayments and 253 were adjusted for underpayments. For the 1987 taxation year, 1,984 accounts with discrepancies were identified, of which 476 resulted in the establishment of overpayments and 331 were adjusted for underpayments. As in the past, immediate payments were made to veterans or their dependants who had been underpaid. The majority of resulting overpayments will be remitted under existing departmental overpayment remission policy. Program payments have become much more accurate, as is evidenced by a large decrease in the number of overpayments.

Operational Performance: Phase I of WVA Harmonization was implemented in April 1986. This involved the redefinition of such things as income and marital status so that the program would be more closely aligned with OAS/GIS.

Phase II of the project, completed in April 1989, provided for the automatic comparison of WVA/CWA recipients' income with GIS/OAS types of income. Both initiatives have helped make the WVA program more efficient by streamlining account maintenance, benefit control and adjudication, mail-in applications and client inquiry processes.

Improvements to the WVA program delivery process resulted in a person-year savings of 264 from 1984-85 to 1987-88. A further reduction of 15% in WVA person-years was realized in 1988-89. Globally, a 9% reduction in Economic Support person-years was realized during the same period.

Efficiency improvements in the WVA Program have also affected productivity (Figure 22). Significant productivity gains were realized for WVA First Awards (49%), WVA Reconsiderations (26%) and Assistance Fund Applications (14%).

Figure 22: Productivity (Hours/Unit Volume)

Activity	1988-89	1987-88
War Veterans Allowance First Awards	2.18	4.29
War Veterans Allowance Reconsiderations	1.67	2.26
Assistance Fund Applications	2.59	3.01
Funeral and Burials Applications	0.28	--

Figure 23 identifies the major workload volumes. Despite the declining number of War Veterans Allowance (WVA) recipients, WVA workload remains relatively constant due to an increasing number of clients establishing financial eligibility for health care benefits.

Figure 23: Workload Volumes

Activity	1990-91 Forecast	1989-90 Forecast	1988-89 Actual	1987-88 Actual	1986-87 Actual
WVA/CWA					
Applications	19,955	20,000	23,471	21,110	19,467
Reconsiderations	46,880	58,375	57,464	50,259	91,576
Renewals	16,950	22,590	30,371	37,642	--
Assistance Funds					
Applications	6,500	7,000	7,544	7,869	8,341
Funerals & Burials					
Applications	4,150	3,900	3,703	--	--

Figure 24: Turnaround Time (in days)

Program	Standard	Year to Date September 1989	Actual 1988-89	Actual 1987-88	Actual 1986-87
WVA/CWA First Awards	35	42.0	37.0	35.0	34.0
Assistance Fund	18	8.1	9.5	8.8	9.4
Funerals and Burials	25	12.9	10.9	12.3	17.4
Canada Service Veterans	15	9.5	5.4	--	--

General

The workload and benefit delivery costs in the War Veterans Allowance Program will continue to decline as more and more veterans and their dependants receive benefits under Old Age Security and the Canada Pension Plan.

The workload of the Memorial Program will increase over the next several years with a resulting increase in resource requirements.

D. Management of Property Contracts

1. Objective

To provide property contract management, estate services and fund accounting functions to clients under the terms of the Veterans Land Act and Regulations.

2. Description

The Veterans Land Administration (VLA) Branch provides property management and other services to veterans, their heirs and representatives for property purchased under the Veterans Land Act. These services include post-loan counselling, real estate appraisals and the administration of sales contracts.

The Veterans Land Administration Branch consists of a head office, four divisions, 24 field offices and 15 contact offices located throughout Canada. Lending under the Veterans' Land Act was terminated in 1977. There are approximately 14,000 VLA accounts with an outstanding principal of $80 million.

Spouses Added to Agreements of Sale (VLA): A 1986 amendment to the Veterans' Land Act has allowed veterans and their spouses to be jointly named on the Agreement of Sale. When the veteran dies, the spouse is able to acquire title to the property without the costly legal expenses associated with the settling of estates. Since the effective date of this amendment, 11,634 veterans have had their spouses jointly named on the Agreement of Sale.

3. Resource Summaries

Expenditures for the Management of Property Contracts activity will amount to less than 1% of the total Veterans Affairs Program expenditures and approximately 3% of the person-years in 1990-91. Salary and wages account for about 90% of expenditures in this activity.

Figure 25: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1990-91		Forecast* 1989-90		Actual 1988-89	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Management of Property Contracts	5,128	112	5,187	111	4,567	112

* Forecast at November 30, 1989

Figure 26: 1988-89 Financial Performance

(thousands of dollars)	1988-89					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Management of Property Contracts	4,567	112	5,432	137	(865)	(25)

4. Performance Information and Resource Justification

General: During 1988-89 the number of accounts outstanding under the Veterans' Land Act declined from 18,338 to 16,032. Principal recovered during the year was $20,200,000. Interest collected was $6,093,000.

Efficiency Indicators: The key efficiency indicators are person-years per active account, salaries per active account, operating cost per person-year and total cost per active account.

Figure 27: Efficiency Indicators

	Forecast 1990-91	Forecast 1989-90	Actual 1988-89	Actual 1987-88	Actual 1986-87
Person-years Per Active Account	.0060	.0060	.0061	.0058	.0060
Salary Per Active Account	*$200.14	*$214.55	$187.51	$182.90	$189.39
Operating Cost Per Person-year	$4,103.09	$4,103.09	$3,807.14	$4,460.62	$4,786.68
Total Cost Per Active Account*	*$224.96	*$239.38	$210.76	$208.85	$217.91

* Increases in costs per account is a direct result of salary increases and retroactive pay.

Figure 28: Turnaround Time (in days)

		Year to Date September 1989	Actual 1988-89	Actual 1987-88	Actual 1986-87
Client Requests	Routine	4.1	6.1	3.5	8.6
	Urgent	2.0	1.8	1.5	2.7

The Veterans Land Administration is now in the process of winding down. Since March 31, 1977, no further loans have been granted. The efforts of the administration are presently directed towards carrying out Property Management Services and ensuring compliance by veterans with their Agreements of Sale and the provisions of the Veterans' Land Act.

Figure 29: Percentage of Arrears of Total Amount of Payment Due

	1990-91 Forecast	1989-90 Forecast	1988-89 Actual	1987-88 Actual	1986-87 Actual
Total Amount Due	$12,952,579	$14,652,239	$16,574,931	$18,752,315	$21,169,915
Total Arrears	$171,113	$190,126	$211,251	$234,745	$260,435
Percentage of Arrears	1.3%	1.3%	1.3%	1.3%	1.2%

There has been no significant increase or decrease in the amount of arrears over the past five years.

VLA is being integrated into the Operations Branch. The first phase of this integration involved the amalgamation of the VLA Administration functions with the Operations Branch on March 31, 1989. Additional integration will proceed at the rate at which the workload declines.

Figure 30: Summary of the Unmatured Balance of Loans as of March 31, 1989

Interest Rate	Number of Loans by Schedule 61	62	63	66	Total	Unmatured Balance
3.500	744	10,307	57	0	11,108	18,329,618.33
3.750	0	26	0	0	26	27,703.84
4.000	0	80	1	0	81	102,502.02
4.250	0	189	1	0	190	300,585.16
4.500	0	1,059	4	0	1,063	2,372,548.50
4.750	0	2,084	5	0	2,089	9,062,768.02
5.000	1,534	1,793	19	11	3,357	10,689,618.31
6.375	134	0	0	1	135	546,403.31
6.750	325	0	0	0	325	1,498,753.24
7.000	481	5,023	24	10	5,538	26,052,685.71
7.500	90	599	0	0	689	2,716,467.67
7.750	66	625	1	1	693	2,373,077.02
8.000	115	791	5	1	912	2,876,206.82
8.250	40	459	3	3	505	1,814,310.77
8.500	144	1,345	3	6	1,498	5,640,160.07
8.750	48	539	1	2	590	1,707,241.61
9.000	45	242	2	3	292	885,433.74
9.250	157	578	5	25	765	2,267,383.25
9.500	0	2	0	11	13	90,688.87
9.750	49	476	6	4	535	1,072,188.93
10.000	67	177	1	9	254	757,121.23
10.750	0	0	0	8	8	70,744.33
12.750	0	0	0	8	8	66,705.19
14.000	0	0	0	2	2	21,971.42
15.750	0	0	0	1	1	10,158.64
Total	4,039	26,394	138	106	30,677*	91,353,046.00

* Most accounts have more than one loan.

Enterprise

Legend: 61 Full-time Farming
62 Part-time Farming
63 Commercial Fishing
66 Civilian Purchase

E. Departmental Administration

1. Objective

To provide the Veterans Affairs Program with executive direction and services to maintain an effective and efficient operation. This includes planning, development of policies, standards and functional direction in the areas of finance, personnel, management services, corporate planning, communications, audit, program evaluation, security services, and access to information and privacy.

2. Description

Departmental Administration includes the offices of the Minister and Deputy Minister, the managerial support functions of finance, personnel, management services, corporate services (departmental planning, legislation and regulation, program evaluation, executive secretariat), communications, audit, security services, and the coordination of access to information and privacy.

3. Resource Summaries

Expenditures for the Departmental Administration activity will be approximately 2% of total Portfolio expenditures and 12% of the person-years in 1990-91. Of these expenditures, about 68% will be for salary and wages, 19% for professional and special services and 7% for transportation and communications.

Figure 31: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1990-91		Forecast* 1989-90		Actual 1988-89	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Departmental Administration	31,142	436	32,905	467	32,162	456

* Forecast at November 30, 1989

See page 2-9 for explanation of major changes between the 1989-90 Forecast and 1990-91 Estimates.

Figure 32: 1988-89 Financial Performance

(thousands of dollars)	1988-89					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Departmental Administration	32,162	456	29,325	444	2,837	12

See page 2-13 for the explanation of the major changes between the 1988-89 Main Estimates and the 1988-89 Actuals.

4. Performance Information and Resource Justification

Figure 33: Administration Costs as a Percentage of Total Departmental Costs

(thousands of dollars)	1990-91 Estimates	1989-90 Forecast	1988-89 Actual	1987-88 Actual	1986-87 Actual
Veterans Affairs Program	1,765,525	1,703,804	1,601,865	1,598,071	1,576,296
Departmental Administration	31,142	32,905	32,162	34,837	29,488
Percentage	1.8%	1.9%	2.0%	2.1%	1.8%

Considerable progress was made in consolidating the on-line data environment during 1989-90. A comprehensive data catalogue was published that concerns all client data elements. As well, several system enhancements resulted in significant data clean-up and consolidation.

Improvements to the Portfolio's computer data exchange with several government departments and certain private sector computer services will be undertaken through the implementation of Electronic Data Interchange capabilities.

The core modules of a new on-line Financial Management Information System are stabilizing. This is a system that has become the Benefit Delivery mechanism for the Veterans Independence Program. As the producer of more than 70,000 cheques a month, it is the second largest payment system in the Portfolio. It is expected to become the principal financial management tool for the 1990's.

To provide a faster and more efficient way to reimburse veterans, use of departmental bank accounts has been expanded to include the payment of Assistance Grants, the re-issuance of pension cheques in the name of a survivor upon the death of a pensioner, and out-of-pocket expenses for goods and services authorized under the Veterans Treatment Regulations and the Veterans Care Regulations.

The Finance Division, in conjunction with the Office of the Comptroller General, completed a pilot project that introduced statistical sampling techniques for the post-payment verification of pension payments. Based on its success, the Department will now implement these new sampling techniques in other payment streams such as payroll and the Treatment Accounts Processing System (TAPS). These techniques will provide a cost-effective approach to the processing of accurate pension payments, and will enhance control over financial transactions.

A new office consolidation of the main acts administered by Veterans Affairs was prepared. This consolidation is an interim document pending the Department of Justice's preparation of new editions of the Acts.

Section III
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 34: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1990-91	Forecast* 1989-90	Actual 1988-89
Personnel			
Salaries and wages	**125,075**	127,550	115,079
Contributions to employee benefit plans	**19,189**	18,318	18,388
Goods and Services			
Transportation and Communications	**23,100**	20,200	18,111
Information	**1,769**	1,506	1,312
Professional and special services[1]	**229,339**	202,205	167,779
Rentals	**6,399**	5,250	3,987
Purchased repairs and upkeep	**4,410**	3,850	4,945
Utilities, materials and supplies	**26,824**	24,349	30,024
Other subsidies and payments	**1,177**	1,100	1,858
Total operating	**437,282**	404,328	361,483
Capital	**1,596**	1,514	2,159
Transfer Payments	**1,318,647**	1,297,962	1,238,223
	1,757,525	1,703,804	1,601,865

* Forecast at November 30, 1989

[1] This item includes health services such as medical, surgical and dental treatment, hospitals of choice and contract institutions.

2. Personnel Requirements

Figure 35: Person-year Requirements by Activity

	Estimates 1990-91	Forecast* 1989-90	Actual 1988-89
Health Care	2,233	2,334	2,322
Pensions	373	384	385
Economic Support	362	375	372
Management of Property Contracts	112	111	112
Departmental Administration	436	467	456
	3,516	3,671	3,647

* Forecast at November 30, 1989

Figure 36: Personnel Requirements by Occupational Category

	Person-years* Controlled by Treasury Board			Current Salary Range	1990-91 Average Salary Provision
	Estimates 1990-91	Forecast 1989-90	Actual 1988-89		
Management					
Executive	22	22	22	59,000-132,700	88,201
Senior Management	22	20	17	59,000-69,200	68,805
Scientific and Professional					
Dentistry	13	17	18	48,043-74,179	69,613
Economics, Sociology and Statistics	2	3	3	16,751-75,800	69,256
Home Economics	10	10	10	25,941-57,441	36,109
Medicine	62	63	66	50,392-103,628	85,558
Nursing	258	265	254	18,780-67,445	40,031
Occupational and Physical Therapy	15	13	13	24,305-51,607	41,308
Pharmacy	5	5	5	20,755-60,653	40,876
Psychology	5	5	5	28,536-66,456	51,218
Social Work	10	12	11	24,235-60,299	37,846
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	287	293	262	16,702-69,615	41,943
Computer Systems Administration	54	50	45	22,310-73,035	44,603
Financial Administration	91	80	76	16,200-63,422	49,438
Information Services	18	17	15	16,567-64,300	49,165
Organization and Methods	36	33	54	16,368-64,300	46,623
Personnel Administration	49	48	48	15,669-64,315	47,701
Program Administration	54	60	56	16,702-69,615	41,947
Purchasing and Supply	15	8	13	15,576-65,218	39,463
Welfare Programs	358	422	379	18,130-64,300	35,811
Technical					
Engineering and Scientific Support	25	23	25	17,131-62,057	35,132
Social Science Support	14	14	13	15,415-70,474	39,479
Administrative Support					
Data Processing	18	27	30	16,410-45,299	26,430
Clerical and Regulatory	1,063	1,130	1,150	15,778-38,728	27,107
Office Equipment	13	19	49	15,452-30,832	25,287
Secretarial	185	194	169	15,637-38,975	25,961
Operational					
General Labour and Trades	52	49	61	19,013-47,501	30,277
General Services	11	9	12	16,237-48,792	26,207
Heating, Power and Stationary Plant Operation	17	22	28	23,104-46,353	30,825
Hospital Services	717	720	723	15,027-36,236	22,784
Other	5	8	5	17,092-65,873	38,278
	3,506	3,661	3,637		

	Other Person-years*			Current Salary Range	1990-91 Average Salary Provision
	Estimates 1990-91	Forecast 1989-90	Actual 1988-89		
Other	10	10	10	0-158,800	66,329

* Person-years - refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof (for example, the employment of three persons for four months each). A person-year may consist of regular time personnel (whether in Canada or abroad), continuing and non-continuing, full time or part-time, seasonal, term or casual employees, and other types of employees.

Controlled person-years are those subject to the control of the Treasury Board. With some exceptions, the Treasury Board directly controls the person-years of departments and agencies listed in the Schedule I, Parts I and II, of the Public Service Staff Relations Act. The Treasury Board does not control person-years related to Ministers' staff appointed pursuant to Section 39 of the Public Service Employment Act and all appointments pursuant to an Order in Council. Also, the person-years of some departments and agencies may be excluded from Treasury Board control. Controlled person-years are referred to as "authorized" person-years in Part II of the Estimates.

Other person-years are those not subject to Treasury Board control but disclosed in Part III of the Estimates, on a comparative basis with previous years, in support of the personnel expenditure requirements specified in the Estimates.

Note: The person-year columns display the forecast distribution of the controlled and other person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1989. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Transfer Payments

Grants and contributions make up 75% of the 1990-91 Main Estimates of the Program. Figure 37 presents a summary of all grants and contribution expenditures

Figure 37: Details of Grants and Contributions

(dollars)	Estimates 1990-91	Forecast 1989-90	Actual 1988-89
Grants			
Pensions			
Pensions for Disability and Death	946,459,000	900,000,000	830,104,328
Burial Grants	3,532,000	2,656,000	2,425,122
Economic Support			
War Veterans Allowances and Civilian War Allowances:	213,613,000	268,000,000	310,502,752
North West Field Force			
South African War			
First World War			
Second World War and Special Forces (Korea)			
Dual Service (First and Second World Wars)			
Civilian War Allowances			
Assistance in accordance with the provision of the Assistance Fund Regulations	2,500,000	2,473,000	2,378,369
Army Benevolent Fund	18,000	18,000	18,000
Royal Canadian Legion	9,000	9,000	9,000
Canadian Veterans Association of the United Kingdom	1,000	1,000	999
Other Benefits -			
Children of War Dead (Education Assistance)	789,000	802,000	745,256
University and Vocational Training	230,000	230,000	144,012
Assistance to Canadian Veterans - Overseas District	174,000	166,000	142,505

Figure 37: Details of Grants and Contributions (continued)

(dollars)	Estimates 1990-91	Forecast 1989-90	Actual 1988-89
Repayment under Subsection (3) of Section 10 of the Veterans Rehabilitation Act (R.S.c.V-5)	2,000	2,000	
Last Post Fund	13,343,000	8,863,000	5,901,779
Commonwealth War Graves Commission	3,500,000	3,480,000	3,579,817
United Nations Memorial Cemetery in Korea	30,000	30,000	27,076
Payments under the War Service Grant Act (R.S.c.W-4)			
(S) Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	10,000	10,000	17,701
(S) Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	539,000	539,000	554,895
Health Services			
Grants to various provinces concerning the provision of prosthetic services to veterans	500,000	480,000	481,855
Treatment and Related Allowances	2,396,000	2,396,000	2,335,350
Management of Property Contracts			
(S) Repayments under Section 15 for compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	10,000	10,000	2,182
(S) Re-establishment Credits under Section 8	2,000	2,000	-
	1,187,657,000	1,190,167,000	1,159,370,998
Contributions			
Pensions			
Compensation for Loss of Earnings	70,000	70,000	52,390
Health Care			
Contributions to the respective provinces in accordance with the agreements of transfer of departmental hospitals	7,620,000	17,725,000	24,402,847
Contributions to veterans, under the Veterans Independence Program, to assist in defraying costs of extended health care not covered by provincial health programs	123,300,000	90,000,000	54,396,405
	130,990,000	107,795,000	78,851,642
	1,318,647,000	1,297,962,000	1,238,222,640

4. Revenue

Figure 38 provides a listing of the revenue generated. This revenue is credited directly to the Consolidated Revenue Fund and is not available for use by the Program.

Figure 38: Revenue Sources

(thousands of dollars)	Estimates 1990-91	Forecast 1989-90	Actual 1988-89
Interest on Veterans' Land Act Loans	4,800	5,300	6,093
Provincial Hospital and Medical Insurance Plans	28,762	27,401	26,430
Other in-patient hospital services	10,315	6,615	6,519
Manufacture of Remembrance Day Poppies (Vetcraft)	1,450	1,430	1,339
Refunds of previous year's expenditures	7,500	7,500	9,364
Other	550	550	557
	53,377	48,796	50,302

Figure 39 provides a listing of revenue received by category and by the source province.

Figure 39: Sources of Revenue by Category and Province (Fiscal Year 1988-89)

Prov.	Interest on VLA Loans	Provincial Hosp. & Med. Insur. Plans	Other In-patient Hospital Services	Manufacture of Remembrance Day Poppies	Refunds of Previous Year's Expenditures	Other	Total
Nfld.	32,568		170,281		2,133		204,982
N.S.	454,724		1,370,758		85,369		1,910,851
P.E.I.	111,165				4,367		115,532
N.B.	345,279				29,340		374,619
Que.	425,049	26,430,199	701,756	360,458	1,525,475	417,445	29,860,382
Ont.	2,099,497		1,293,726	978,701	572,160	42,972	4,987,056
Man.	335,570		381,556		106,283		823,409
Sask.	900,575		323,173		15,777	6,049	1,245,574
Alta.	555,715		728,473		59,312	55,525	1,399,025
B.C.	811,009		1,549,392		336,243	4,876	2,701,520
H.O. Ott.					2,627,372	27,992	2,655,364
H.O. Ch'town	21,348				3,999,934	2,616	4,023,898
Total	6,092,499	26,430,199	6,519,115	1,339,159	9,363,765	557,475	50,302,212

5. Net Cost of Program

The Estimates of the Program include only those expenditures to be charged to its voted and statutory authorities. Figure 40 provides other cost items, as well as projected revenue, which need to be taken into account to arrive at the estimated net cost of the Program.

Figure 40: Net Cost of Program for 1990-91

(thousands of dollars)	Main Estimates 1990-91	Add* Other Costs	Total Program Costs	Less** Revenue	Estimated Net Program Cost 1990-91	Estimated Net Program Cost 1989-90
Veterans Affairs	1,757,525	23,418	1,780,943	53,377	1,727,566	1,672,645

* Other costs include the following:

	($000)
• accommodation provided without charge by Veterans Affairs	7,300
• services provided without charge by other departments:	
- accommodation (Public Works)	8,829
- cheque issue (Supply and Services)	417
- employee surgical-medical insurance (Treasury Board)	6,244
- employee compensation (Labour)	628

** Figures 38 & 39 provide details on revenue.

Canadian Pension Commission Program

1990-91
Expenditure Plan

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1990-91 3-4
B. Use of 1988-89 Authorities 3-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1990-91
   1. Highlights 3-6
   2. Summary of Financial Requirements 3-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 3-7
   2. Review of Financial Performance 3-8
C. Background
   1. Introduction 3-9
   2. Mandate 3-9
   3. Program Objective 3-9
   4. Program Description 3-9
   5. Program Organization for Delivery 3-9
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 3-12
   2. Initiatives 3-14
   3. Update on Previously Reported Initiatives (1986-87) 3-14
E. Program Effectiveness 3-14
F. Performance Information and Resource Justification 3-16

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 3-18
   2. Personnel Requirements 3-19
   3. Net Cost of Program 3-20

Spending Authorities

A. Authorities for 1990-91 – Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1990-91 Main Estimates	1989-90 Main Estimates
	Canadian Pension Commission		
10	Program expenditures	4,364	3,914
(S)	Contributions to employee benefit plans	529	462
	Total Program	4,893	4,376

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1990-91 Main Estimates
	Canadian Pension Commission	
10	Canadian Pension Commission - Program expenditures	4,364,000

Program by Activities

(thousands of dollars)	1990-91 Main Estimates				1989-90 Main Estimates
	Authorized Person-years*	Budgetary Operating	Capital	Total	
Pensions	33	4,868	25	4,893	4,376
1989-90 Authorized Person-years	33				

* See Figure 11, page 3-19, for additional information on person-years.

B. Use of 1988-89 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for Use	Actual Use
	Canadian Pension Commission Program			
10	Program expenditures	3,560,000	3,827,000	3,766,367
(S)	Contributions to employee benefit plans	416,000	430,000	430,000
	Total Program - Budgetary	3,976,000	4,257,000	4,196,367

Section I
Program Overview

A. Plans for 1990-91

1. Highlights

During 1990-91, the Canadian Pension Commission Program expects to achieve the following:

- render decisions on 11,000 new or revised pension applications and on 6,400 cases at its Entitlement and Assessment Boards (see Figure 9, page 3-17);
- maintain the following average turnaround times (see page 3-14):
  - less than 14 days to render a decision on initial applications following receipt of supporting documentation, and
  - less than 14 days to render a decision following a hearing at the Assessment or Entitlement Board level.

2. Summary of Financial Requirements

Funding requirements for the Canadian Pension Commission Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented in Figure 1.

Figure 1: Financial Requirements

(thousands of dollars)	Estimates 1990-91	Forecast* 1989-90	Change
Pensions	4,893	4,539	354
Person-years**:			
Controlled by Treasury Board	33	32	1
Other	24	24	-
	57	56	1

* Forecast at November 30, 1989
** See Figure 11, page 3-19, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The financial requirements for 1990-91 are 7.8% or $354,000 higher than the 1989-90 forecast expenditures. This increase is due primarily to increases in salary costs and increased severence pay.

There is only a minor change from 1989-90 Main Estimates to 1989-90 Forecasts.

B. Recent Performance

1. Highlights

Highlights of the Program's performance in 1988-89 were:

- adjudications of initial applications decreased by only 1.9% over 1987-88 levels (10,565 to 10,369) (see Figure 2);
- cases awaiting hearing in those areas served by deployed Commission offices continued at the acceptable levels set in 1986-87 (see Figure 3 on page 3-8); and
- the Canadian Pension Commission Table of Disabilities was revised in 1987-88 and implemented in 1988-89.

Figure 2: First Level Pension Adjudications

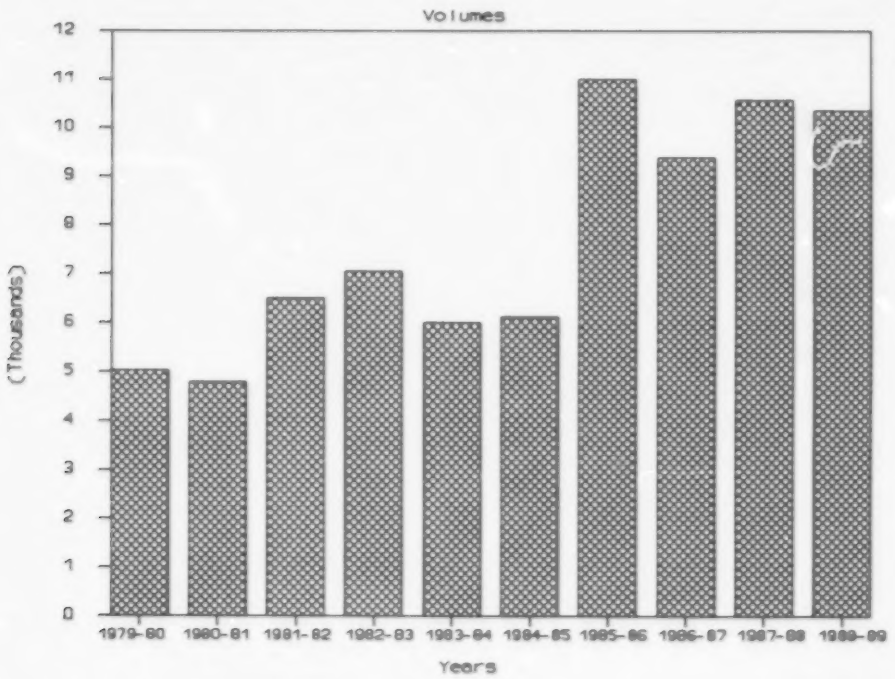
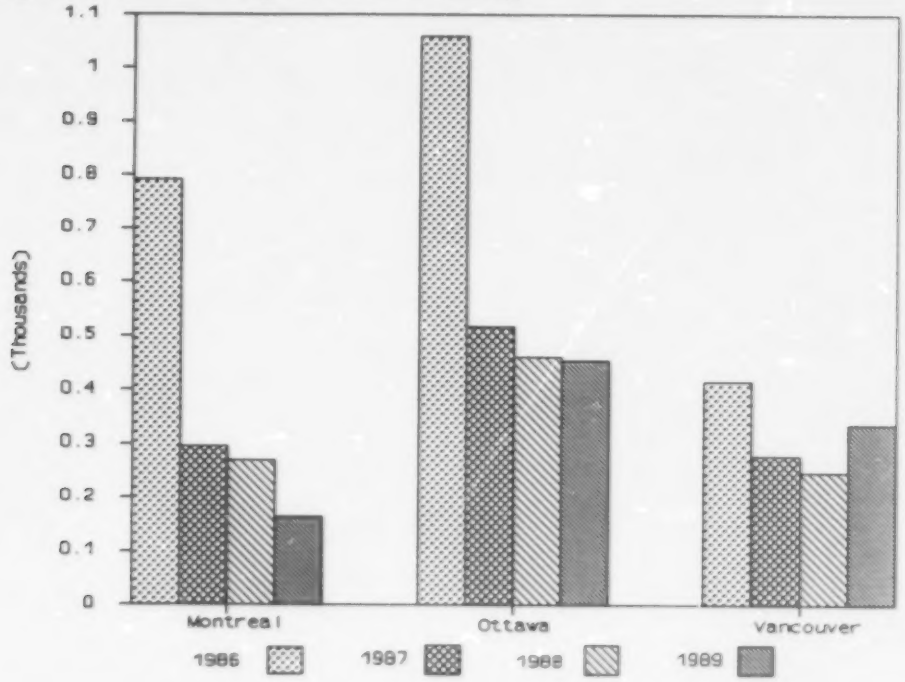


Figure 3: Cases Awaiting Second Level Hearing



2. Review of Financial Performance

Figure 4: 1988-89 Financial Performance

(thousands of dollars)	1988-89		
	Actual	Main Estimates	Change
Pensions	4,196	3,976	220
Person-years*:			
Controlled by Treasury Board	32	33	(1)
Other	24	24	-
	56	57	(1)

* See Figure 11, page 3-19, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The 1988-89 actual expenditures were 5.5% or $220,000 higher than the 1988-89 Main Estimates. The difference was due primarily to higher than anticipated salary costs and was funded by Treasury Board Vote 5, "contingency".

C. Background

1. Introduction

The Canadian Pension Commission Program consists of the Canadian Pension Commission which is an independent quasi-judicial agency reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs.

Together, the Commission, the Bureau of Pension Advocates, the Veterans Appeal Board and the Department of Veterans Affairs process pension benefit applications. The Commission is specifically responsible for rendering decisions and holding Entitlement and Assessment Boards on claims for disability pensions and associated benefits.

2. Mandate

The Commission's legal mandate is principally derived from Part I of the Pension Act which governs its role and structure.

3. Program Objective

The objective of the Canadian Pension Commission Program is to award disability pensions and associated benefits provided by the various statutory instruments under which it operates as compensation for disability or death related to military or other qualified service.

4. Program Description

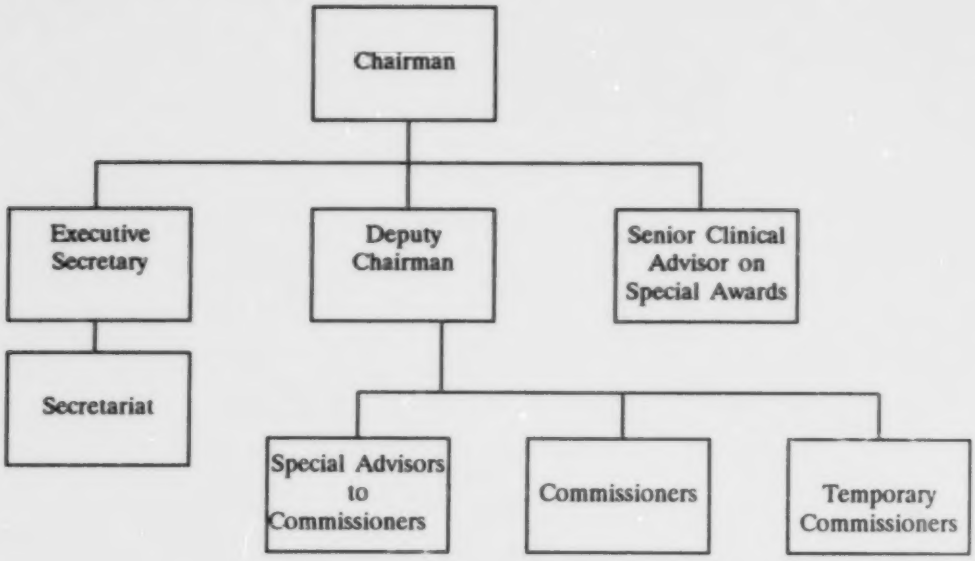
The Canadian Pension Commission adjudicates and sets adjudicative policy under the Pension Act, Royal Canadian Mounted Police Superannuation and Pension Continuation Acts, Parts I to X of the Civilian War Pensions and Allowances Act and various other Acts, Orders and Regulations. The Program consists of one activity, Pensions, and is delivered through an organization which is described in Figure 5 on page 3-10.

5. Program Organization for Delivery

Activity Structure: The functions of the Pension activity are delivered through three sub-activities which are shown in Figure 6 on page 3-11.

Organization Structure: The Commission consists of a Chairman, Deputy Chairman, 12 Commissioners, 10 ad-hoc Commissioners, such numbers of temporary Commissioners as the Minister considers necessary, and a Secretariat. Details of the organization, resources and functions are outlined in Figures 5 and 6.

Figure 5 : Organization and Resources



	1990-91 Main Estimates
Person-years	57
Operating Costs	$4,893,000

Figure 6: Program Sub-activities

Sub-activities	Description	Functions
Executive Direction	The Chairman is the Chief Executive Officer of the Commission appointed by Governor-in-Council and provides executive direction to the Commission.	• Provides executive direction to Program • Conducts liaison with other Executive Management components in the Veterans Affairs Portfolio • Directs liaison with central agencies
Pensions (Adjudication)	Composed of a Deputy Chairman, 12 Commissioners and 10 ad-hoc Commissioners who establish policy and perform adjudicative functions. All are Governor-in-Council appointees. Three Commissioners are deployed in each of Vancouver, Ottawa and Montréal.	• First decisions • Entitlement Board decisions • Assessment Board decisions • Ancillary Benefits decisions • Assessment reviews • Trust Fund decisions
Planning Element Support	Composed of a Secretariat (headed by an Executive Secretary) which provides support to policy and planning initiatives of management; co-ordinates the provision of departmental finance, personnel and administrative services to the Commission; and provides the Commissioners with secretarial support. Includes one Clinical Advisor and four Special Advisors who advise the Commission on pension adjudication. Also includes the secretaries to the Chairman, Deputy Chairman, Commission Counsel and Clinical Advisor.	• Advisory support to Executive management and Pensions (adjudication) • Secretarial support to Commission • Policy and planning support • Typing of decisions • Reference support to Commission

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

The Commission Program is demand-driven by the clients it serves, namely veterans and their dependants. The delivery of program benefits is directly related to the special needs and circumstances of this clientele.

Aging of Veterans: The average age of Canada's veterans is 70 and there are approximately 633,000 alive today, of these 609,000 live in Canada. As with any segment of the population, as veterans age their health deteriorates and their income is reduced. New disabilities appear and old disabilities worsen, causing veterans and their survivors to seek the various pension benefits to which they may be entitled under the legislation which the Commission administers. For further details on pensions and related benefits, see page 3-16.

Regular Force Members: In 1979-80, less than 5,000 regular force members (members of the Armed Forces who have served in peacetime) were receiving pensions, which at that time was less than 5% of the total. Ten years later this figure has increased to approximately 12,000, which comprises about 10% of the total number of present day disability pensioners. At the same time it should be noted that, although Regular Force members cannot receive disability pensions related to their peacetime service while they are still serving, they can make application to the Commission for pension entitlement.

As shown in Figures 7 and 8, pension applications and Entitlement and Assessment Board hearings have been steadily increasing since 1980-81. Part of this increase is undoubtedly due to the greater benefits which have been made available, by the government, to veterans and their dependants during this decade. The primary reason however is that the veteran population is aging and Regular Force veterans and members are now seeking those benefits to which they are entitled.

Figure 7: Applications Received - First Level

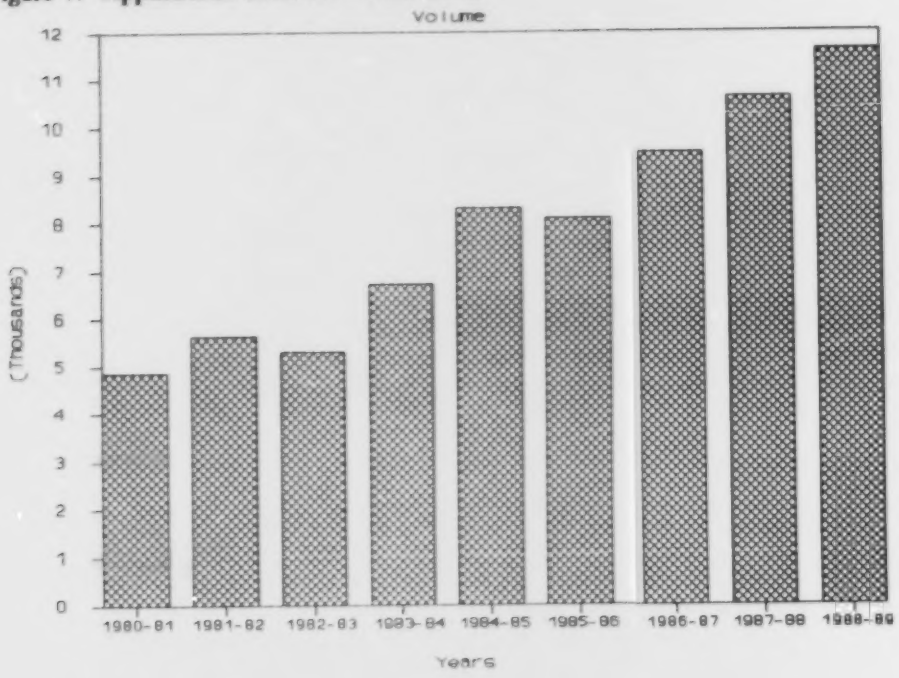
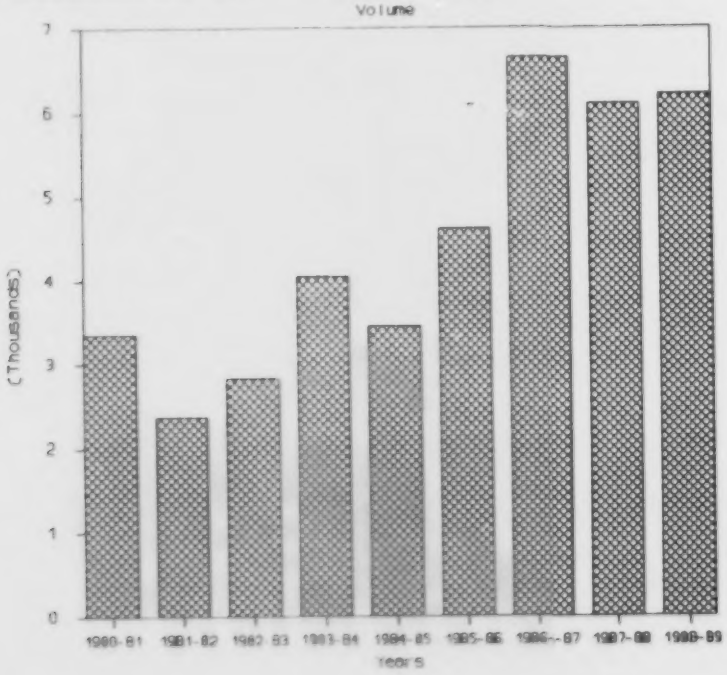


Figure 8: Entitlement and Assessment Board Hearings



2. Initiatives

The Canadian Pension Commission does not have any new initiatives for 1990-91.

3. Update on Previously Reported Initiatives (1986-87)

Commissioner's Pilot Project: This project was part of the Portfolio's drive to make its services more accessible to veterans and their dependants. The Commission's objective was to reduce the backlog of claims awaiting second level hearings in those regions served by Vancouver, Toronto and Montréal. Two-commissioner teams were sent to those cities in 1986-87. As the result of a demographic study, the plan to open another deployed office in Winnipeg has been abandoned. Other studies recommended that better service would be provided to clients in the Ontario region if the Toronto offices were located in Ottawa. As a result, the Toronto office was relocated to Ottawa in December 1988. The overall success of the project can easily be seen in Figure 3 on Page 3-8. The backlog of cases awaiting second level adjudication has decreased significantly in all areas.

E. Program Effectiveness

Criteria for measuring the effectiveness of the Canadian Pension Commission Program must be related to its basic objective which is to award disability pensions and associated benefits provided by the statutory instruments under which it operates. The Program's effectiveness can therefore be measured by the quantity and quality of the Commission's adjudications and more specifically by the number of claims it adjudicates and the time taken to adjudicate these claims.

For 1988-89, the Program's plans included:

- rendering decisions on
  - 11,000 new or revised pension applications. As of August 31, 1989, forecasts indicate that 107% of this goal will be achieved; and
  - 6,400 Assessment and Entitlement Board claims. As of August 31, 1989, forecasts indicate that 93% of this goal will be achieved (see Figure 8, page 3-13);
- achieving the following average turnaround times:
  - less than 14 days for adjudication at the first level after receipt of the application and supporting documentation. As of August 31, 1989, the Commission was averaging approximately 15 working days; and
  - less than 14 days for adjudication after an Assessment or Entitlement Board hearing. As of August 31, 1989, the Commission was averaging 12 days.

The Program's qualitative effectiveness is measured by the number (%) of total appealable claims adjudicated by the Commission which are subsequently varied by the Veterans Appeal Board. This measurement is made over a multi-year period because of the time delay between the three levels of adjudication. In previous years, the measurement was based upon three-year periods. This year, the measurement covers a five-year span which gives a better indication of the Program's overall qualitative effectiveness.

This year the Commission is reporting that, in the five-year period from 1984-85 to 1988-89, the Commission rendered a total of 74,474 appealable decisions at the first and second level of adjudication. During the same period, the Veterans Appeal Board varied approximately 4,312 Commission decisions or 5.78% of the total.

The Commission is pleased with this testimony to the quality of its adjudications, which shows its commitment to giving its clients the benefits to which they are entitled, without having to seek recourse to a higher level of adjudicative authority.

F. Performance Information and Resource Justification

The Program's allocation of 33 professional and support person-years is justified by its requirement to adjudicate claims for benefits. The following are the primary benefits:

Disability Pensions: Under the Pension Act, pensions may be paid to former members of the Armed Forces (and in certain cases present members) who are suffering a disability due to an injury or a disease or the aggravation of an injury or disease which was incurred during military service in wartime or which arose out of or was directly connected with military service in peacetime.

Disability pensions range from 1% to 100% and are paid in accordance with the extent of disability which is found to exist through medical examination. In determining the extent of a disability, medical examiners are guided as to the extent of a disability by a Table of Disabilities which the Commission is required to maintain under the Pension Act. When pensionable disabilities are assessed at less than 5%, the pensioner does not receive a monthly pension but is entitled to the appropriate single payment as provided in the Schedule of Rates.

Disability pensioners may also be paid an additional pension on behalf of spouse and children.

Parts I to X of the Civilian War Pensions and Allowances Act provide for similar disability benefits to certain civilians who served in organizations closely associated with the Canadian Armed Forces in the Second World War.

Survivors Pensions: Under the provision of the Pension Act, the surviving spouse and eligible children of a deceased pensioner may receive survivors benefits after the pensioner's death. The Act provides to the spouse, for a period of one year, whatever amount of monthly disability pension, additional pension for spouse and children, attendance allowance and exceptional incapacity allowance the disability pensioner was receiving at the time of death.

At the end of one year, these survivors benefits are converted to either a full pension (if the pensioner was receiving a disability pension of 48% or more at the time of death) or a proportionate pension (if the pensioner was receiving a disability pension between 5% and 47% at the time of death). The proportionate pension is equivalent to one-half of the disability pension being paid at the time of death.

Attendance Allowance: A pensioner who is totally disabled and needs assistance to care for himself or herself may be awarded an attendance allowance in certain circumstances. The amount of the allowance is based on the degree of attendance needed.

Exceptional Incapacity Allowance: When a pensioner is receiving a pension for a disability or disabilities assessed at 98% or higher and is suffering an exceptional incapacity as a result of pensioned conditions, an additional monthly allowance in varying amounts may be awarded.

Clothing Allowance: Pensioners who are amputees, or who must wear special appliances or specially-made clothing, may receive an allowance to compensate for wear and tear or excessive soiling of clothes, or to assist in the purchase of the special apparel.

Prisoner of War Compensation: Veterans and certain civilians who were prisoners of war for 89 days or more, or who evaded capture by the enemy or who were escapees from a prisoner of war camp for 89 days or more, may be entitled to compensation under Part IV of the Pension Act.

Other Benefits: When the estate of a deceased pensioner is insufficient to pay the costs of the pensioner's last illness, or to cover his or her funeral, the Pension Act provides that the Commission may award a grant to assist in paying these costs.

The Gallantry Gratuities and Annuities Order, which is administered by the Commission, provides for the payment of an annuity if the recipient of an award for gallantry, listed in the Order, is receiving a disability pension under the Pension Act, War Veterans Allowance, or an annuity under the Canadian Forces Superannuation Act.

Workload: The major elements of the Commission's workload are summarized in Figure 9. The Performance Measurement System utilizes these elements as output indicators produced by a given person-year.

Figure 9: Major Workload Elements

Component/Product	1990-91 Forecast Workload	1989-90 Forecast Workload	1988-89 Actual Workload	1987-88 Actual Workload	1986-87 Actual Workload
Adjudication					
First Decisions	11,000	11,000	10,369	10,565	9,378
EB/AB Hearings*	6,400	6,400	6,209	6,389	6,750
Ancillary Benefits Decisions	6,500	7,500	6,274	5,566	6,135
Trust Fund Decisions	400	400	335	355	414
Assessment Awards	15,000	16,000	13,715	16,205	16,114

* EB/AB - Entitlement Board/Assessment Board

In 1987-88, a revision of the Canadian Pension Commission Table of Disabilities was jointly funded and undertaken by the Commission and the Health Professional Advisory Division of Programs Branch. The Table of Disabilities is a medical publication which serves as a guide in assessing disabilities. It particularly emphasizes the relationship between service and disability. The table is used by physicians and surgeons carrying out medical examinations for pension purposes, by veterans' representatives to assist in presenting claims and by the Commission and the Veterans Appeal Board as an adjudicative tool.

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 10: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1990-91	Forecast* 1989-90	Actual 1988-89
Personnel			
Salaries and wages	3,419	3,192	2,924
Contributions to employee benefit plans	529	462	430
	3,948	3,654	3,354
Goods and Services			
Transportation and Communications	685	635	611
Information	20	30	10
Professional and special services	100	60	53
Rentals	65	42	48
Purchased repairs and upkeep	20	20	13
Utilities, materials and supplies	28	28	49
Other subsidies and payments	2	-	-
	920	815	784
Total operating	4,868	4,469	4,138
Capital	25	70	58
	4,893	4,539	4,196

* Forecast at November 30, 1989

2. Personnel Requirements

Figure 11: Details of Personnel Requirements

	Person-years* Controlled by Treasury Board			Current Salary Range	1990-91 Average Salary Provision
	Estimates 1990-91	Forecast 1989-90	Actual 1988-89		
Scientific and Professional					
Medicine	1	1	1	50,392-103,628	-
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	8	7	7	16,702-69,615	48,730
Administrative Support					
Clerical and Regulatory	6	6	6	15,778-38,728	25,987
Secretarial	18	18	18	15,637-38,975	27,498
	33	32	32		

	Other Person-years*			Current Salary Range	1990-91 Average Salary Provision
	Estimates 1990-91	Forecast 1989-90	Actual 1988-89		
Other	24	24	24	42,500-158,800	85,708

* Person-years - refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof (for example, the employment of three persons for four months each). A person-year may consist of regular time personnel (whether in Canada or abroad), continuing and non-continuing, full time or part-time, seasonal, term or casual employees, and other types of employees.

Controlled person-years are those subject to the control of the Treasury Board. With some exceptions, the Treasury Board directly controls the person-years of departments and agencies listed in the Schedule I, Parts I and II, of the Public Service Staff Relations Act. The Treasury Board does not control person-years related to Ministers' staff appointed pursuant to Section 39 of the Public Service Employment Act and all appointments pursuant to an Order in Council. Also, the person-years of some departments and agencies may be excluded from Treasury Board control. Controlled person-years are referred to as "authorized" person-years in Part II of the Estimates.

Other person-years are those not subject to Treasury Board control but disclosed in Part III of the Estimates, on a comparative basis with previous years, in support of the personnel expenditure requirements specified in the Estimates.

Note: The person-year columns display the forecast distribution of the controlled and other person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1989. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

Figure 12: Total Cost of Program for 1990-91

(thousands of dollars)	Main Estimates 1990-91	Add* Other Cost	Estimated Total Program Cost 1990-91	1989-90
Canadian Pension Commission Program	4,893	294	5,187	4,638

* Other costs of $294,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	182
• cheque issue and other accounting services received without charge from Supply and Services	1
• employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat	111

Bureau of Pensions Advocates Program

1990-91
Expenditure Plan

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1990-91 4-4
B. Use of 1988-89 Authorities 4-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1990-91
   1. Highlights 4-6
   2. Summary of Financial Requirements 4-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 4-8
   2. Review of Financial Performance 4-8
C. Background
   1. Introduction 4-9
   2. Mandate 4-9
   3. Program Objective 4-9
   4. Program Description 4-9
   5. Program Organization for Delivery 4-9
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 4-10
   2. Initiatives 4-11
E. Program Effectiveness 4-11
F. Performance Information and Resource Justification 4-12

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 4-14
   2. Personnel Requirements 4-15
   3. Net Cost of Program 4-16

Spending Authorities

A. Authorities for 1990-91 – Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1990-91 Main Estimates	1989-90 Main Estimates
	Bureau of Pensions Advocates		
15	Program expenditures	6,453	5,332
(S)	Contributions to employee benefit plans	872	775
	Total Program	7,325	6,107

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1990-91 Main Estimates
	Bureau of Pensions Advocates	
15	Bureau of Pensions Advocates - Program expenditures	**6,453,000**

Program by Activities

(thousands of dollars)	1990-91 Main Estimates				
	Authorized Person-years*	Budgetary Operating	Capital	**Total**	1989-90 Main Estimates
Pensions	130	7,275	50	**7,325**	6,107
1989-90 Authorized Person-years	119				

* See Figure 8, page 4-15, for additional information on person-years.

B. **Use of 1988-89 Authorities - Volume II of the Public Accounts**

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for Use	Actual Use
	Bureau of Pensions Advocates Program			
15	Program expenditures	5,122,000	6,080,000	6,075,004
(S)	Contributions to employee benefit plans	742,000	767,000	767,000
	Total Program - Budgetary	5,864,000	6,847,000	6,842,004

Section I
Program Overview

A. Plans for 1990-91

1. Highlights

During the upcoming fiscal year, 1990-91, the Bureau intends to:

- continue to provide free legal services and counselling at the district level to 20,500 veteran clients and their dependants and to prepare 14,500 disability pension applications and appeals to the Canadian Pension Commission. A total of 33 lawyers and 73 support staff will be required for this task (see page 4-10);
- represent 2,400 clients in their appeals to the Veterans Appeal Board requiring 8 lawyers and a support staff of 9 at head office (see page 4-10); and
- continue to place emphasis on providing better service to our clientele (see page 4-11).

2. Summary of Financial Requirements

Actual and forecast resource requirements for the Bureau of Pensions Advocates are presented in Figure 1.

Figure 1: Financial Requirements

(thousands of dollars)	Estimates 1990-91	Forecast* 1989-90	Change
Pensions	7,325	7,395	(70)
Person-years**:			
Controlled by Treasury Board	130	132	(2)
Other	1	1	-
	131	133	(2)

* Forecast at November 30, 1989

** See Figure 8, page 4-15, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The financial resources approved for 1990-91 are 1% or $70,000 lower than the 1989-90 forecast expenditures. The decrease is due mainly to a reduction of two person-years with related personnel and other operating costs due to the Work Force Adjustment Policy.

Explanation of 1989-90 Forecast: The forecast is 21.1% or $1,288,000 higher than the 1989-90 Main Estimates of $6,107,000. The increase was funded by a transfer from the Department of Veterans Affairs in Supplementary Estimates and from the Treasury Board Contingency Vote and was primarily due to the following major items:

	($000)
• 13 additional person-years, with related personnel and operating costs, transferred from the Department to meet the demand for the Bureau's services, and the Portfolio's objective of timeliness; and	1,063
• higher than anticipated salary costs and retroactive salary payments.	225

B. Recent Performance

1. Highlights

The following are highlights of the Program's performance during the past fiscal year, 1988-89:

- the demand for service from the Bureau's clientele increased to an unprecedented level of 23,009 requests (see Figure 4, page 4-11);
- the Bureau provided service to 24,641 clients (see Figure 5, page 4-12);
- the average time to process an initial application for a pension or an appeal to an Entitlement or Assessment Board of the Canadian Pension Commission decreased from the previous year (see Figure 5, page 4-12); and
- the percentage of applications and appeals that resulted in positive decisions remained at a constant level in 1988-89 due to the continued emphasis and priority placed on the quality of the Bureau's written and oral submissions, as well as the Portfolio policy of giving the benefit of doubt to the veteran (see Figure 5, page 4-12).

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1988-89 Financial Performance

(thousands of dollars)	1988-89		
	Actual	Main Estimates	Change
Pensions	6,842	5,864	978
Person-years*:			
Controlled by Treasury Board	133	121	12
Other	1	1	-
	134	122	12

* See Figure 8, page 4-15, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The 1988-89 expenditures were 17% or $978,000 higher than the Main Estimates. The increase, funded by a transfer from the Department of Veterans Affairs in Supplementary Estimates, was primarily due to an increase in demand for services and the transfer of district office expenses to the Bureau.

C. Background

1. Introduction

The Bureau of Pensions Advocates was established in 1971 when major revisions were made to the Pension Act. It is an independent agency of the federal government reporting to the Minister of Veterans Affairs. The Bureau provides free legal aid in cases where applications or appeals are made to either the Canadian Pension Commission, or the Veterans Appeal Board (prior to September 1987 the Pension Review Board or the War Veterans Allowance Board).

2. Mandate

The legal mandate for the Program is set out in Part II of the Pension Act. The legislation specifically prescribes the duties as: counselling applicants with respect to the application of the Pension Act and related statutes and orders; assisting applicants in the preparation and submission of applications; and arranging for applicants to be represented by a pensions advocate at hearings held under the Act. The War Veterans Allowance Act authorizes the Bureau to represent applicants in the matter of an appeal to the Veterans Appeal Board.

3. Program Objective

To ensure that persons seeking to establish claims under the Pension Act and related statutes or making an appeal under the War Veterans Allowance Act have access to an independent professional legal service providing a solicitor and client relationship.

4. Program Description

The Bureau provides legal aid to persons seeking to establish claims under the Pension Act and allied statutes and orders or making an appeal to the Veterans Appeal Board. This service is provided by professional advocates and support staff in 21 district offices located throughout Canada. The Bureau must accept all requests for assistance from eligible veterans or dependants of deceased veterans. The services of the Bureau are free, but applicants may employ a private lawyer at their own expense or be represented by a service officer of an accredited veterans' organization.

5. Program Organization for Delivery

Activity Structure

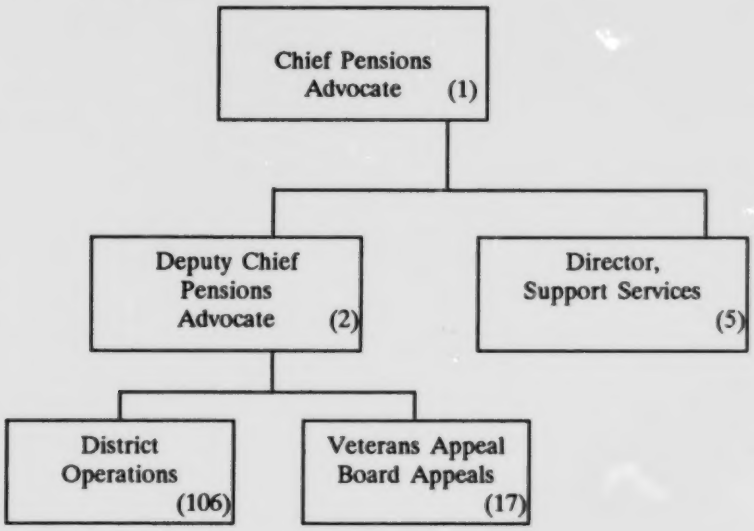
The Program consists of one activity called Pensions.

Organization Structure

The Bureau of Pensions Advocates is under the direction of the Chief Pensions Advocate appointed by the Governor-in-Council. The Deputy Chief Pensions Advocate heads the operational areas of the Bureau.

The Bureau provides its services through a decentralized organization consisting of 21 district offices in larger centres across Canada. The advocates sometimes travel to other locations in their districts to interview applicants and present claims to the adjudicating bodies of the Canadian Pension Commission. The Appeals Operations section, located at head office, provides service to clients in all parts of the country.

Figure 3: Organization and Resources



	1990-91 Main Estimates
Person-years	131
Operating Costs	7,325,000

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

An increase in the demand for service is the major factor affecting the Bureau in 1989-90. With pension applications running at their highest levels in 40 years, resources are being stretched to the limit. Figure 4 (page 4-11) reflects the demand for service over the last several years.

Figure 4: Demand for Service

	Forecast 1990-91	Forecast 1989-90	Actual 1988-89	Actual 1987-88	Actual 1986-87
First Applications	15,000	14,592	14,304	12,369	10,278
First Level Appeals	6,800	6,700	6,640	6,446	6,006
Final Appeals	2,100	2,026	2,065	2,352	2,418
Total Demand	23,900	23,318	23,009	21,167	18,702

2. Initiatives

No Program initiatives are planned at this time except to continue to improve the quality of service to the clientele.

E. Program Effectiveness

The objective of the Bureau is to provide free professional legal services to persons seeking benefits under the Pension Act, WVA Act and related statutes.

Legal services are provided to applicants for disability pensions and allowances at three levels within this Program:

- first applications for pensions submitted to the Canadian Pension Commission (CPC);
- personal appearances before an Entitlement or Assessment Board of the Canadian Pension Commission; and
- appeals to the Veterans Appeal Board (VAB).

The Bureau is primarily involved in applications for pensions submitted to the Canadian Pension Commission; cases prepared for hearing and presented to Entitlement and Assessment Boards of the Canadian Pension Commission; appeals prepared and presented to the Veterans Appeal Board; and counselling services where no application or appeal is advisable. (See Figure 5, page 4-12, for details of outputs.)

The indicators of Program effectiveness for each of the three levels are the number of clients served, average elapsed time and rate of positive decisions. Figure 5 reflects these indicators. In view of the results obtained from its operations, the Bureau has met its objective to provide free professional legal services to clients.

Figure 5: Indicators of Program Effectiveness

	1990-91 Forecast	1989-90 Forecast	1988-89 Actual	1987-88 Actual	1986-87 Actual
Number of Clients Served					
First Applications	8,600	9,000	9,390	8,004	7,245
CPC Hearings	5,900	5,750	5,784	5,943	6,350
Appeals to VAB	2,400	2,400	2,332	2,357	2,031
Counselling *	6,000	6,064	7,135	6,260*	5,899*
Total Clients Served	22,900	23,214	24,641	22,564	21,525
Average Elapsed Time (Months)					
First Application	5.2	4.8	3.9	5.8	6.1
CPC Hearings	3.0	2.5	2.3	3.8	4.1
Appeals to VAB	6.1	6.3	6.3	6.1	6.0
Rate of Positive Decision (%)					
First Applications			53	54	53
Appeals to CPC			67	64	65
Appeals to VAB			42	50	44

* During 1988-89, the definition of "counselling" was significantly tightened. The result was an annual reduction of approximately 2,000 in the number of cases reported.

F. Performance Information and Resource Justification

The Bureau's resources are primarily located in the 21 district offices and at head office to deal with appeals to the Veterans Appeal Board. A small administrative staff of four, located at head office, provides support services to the national organization.

The type and complexity of the services provided vary greatly depending on the clients requirements. The Bureau endeavours to provide the appropriate level of service by reassigning resources in response to changes in client activity and demand in various parts of the country.

The number of clients served per person-year is reflected in Figure 6, page 4-13.

Figure 6: Number of Clients Served Related to Person-years

	1990-91 Forecast	1989-90 Forecast	1988-89 Actual	1987-88 Actual	1986-87 Actual
Total Clients Served *	22,900	23,214	24,641	22,564*	21,525
Person-years	131	133	134	133	132
Clients Served per Person-years	175	176	184	170	163

* During 1988-89, the definition of "counselling" was significantly tightened. The result was an annual reduction of approximately 2,000 in the number of cases reported. For comparative purposes, the prior years' data in Figure 6 was adjusted to reflect this change.

As can be seen above, the Bureau's ratio of clients served per person-year has increased each year. This increase is a result of streamlining and improving the processes and systems used to serve the client. While some minor improvements are expected in the upcoming year, the increase in the ratio in future years is projected to be negligible.

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 7: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1990-91	Forecast* 1989-90	Actual 1988-89
Personnel			
Salaries and wages	**5,641**	5,840	5,327
Contributions to employee benefit plans	**872**	775	767
	6,513	6,615	6,094
Goods and Services			
Transportation and Communications	**370**	369	430
Information	**10**	5	6
Professional and special services	**162**	158	86
Rentals	**120**	121	104
Purchased repairs and upkeep	**10**	15	10
Utilities, materials and supplies	**88**	62	61
Other subsidies and payments	**2**	1	3
	762	731	700
Total operating	**7,275**	7,346	6,794
Capital	**50**	49	48
	7,325	7,395	6,842

* Forecast at November 30, 1989

2. Personnel Requirements

Figure 8: Details of Personnel Requirements

	Person-years* Controlled by Treasury Board			Current	1989-90 Average
	Estimates 1990-91	Forecast 1989-90	Actual 1988-89	Salary Range	Salary Provision
Scientific and Professional					
Law	**42**	44	45	27,600-120,100	63,496
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	**5**	5	4	16,702-69,615	41,947
Program Administration	**21**	20	20	16,702-69,615	38,631
Administrative Support					
Clerical and Regulatory	**18**	21	18	15,778-38,728	28,332
Secretarial	**44**	42	46	15,637-38,975	26,167
	130	132	133		

	Other Person-years*			Current	1990-91 Average
	Estimates 1990-91	Forecast 1989-90	Actual 1988-89	Salary Range	Salary Provision
Other	**1**	1	1	42,500-158,800	-

* Person-years - refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof (for example, the employment of three persons for four months each). A person-year may consist of regular time personnel (whether in Canada or abroad), continuing and non-continuing, full time or part-time, seasonal, term or casual employees, and other types of employees.

Controlled person-years are those subject to the control of the Treasury Board. With some exceptions, the Treasury Board directly controls the person-years of departments and agencies listed in the Schedule I, Parts I and II, of the Public Service Staff Relations Act. The Treasury Board does not control person-years related to Ministers' staff appointed pursuant to Section 39 of the Public Service Employment Act and all appointments pursuant to an Order in Council. Also, the person-years of some departments and agencies may be excluded from Treasury Board control. Controlled person-years are referred to as "authorized" person-years in Part II of the Estimates.

Other person-years are those not subject to Treasury Board control but disclosed in Part III of the Estimates, on a comparative basis with previous years, in support of the personnel expenditure requirements specified in the Estimates.

Note: The person-year columns display the forecast distribution of the controlled and other person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1989. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

Figure 9: Total Estimated Cost of the Program for 1990-91

(thousands of dollars)	Main Estimates 1990-91	Add* Other Cost	Estimated Total Program Cost 1990-91	1989-90
Bureau of Pensions Advocates	7,325	620	**7,945**	6,639

* Other costs of $620,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	363
• cheque issue and other accounting services received without charge from Supply and Services	1
• employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat	256

Veterans Appeal Board Program

1990-91
Expenditure Plan

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1990-91 5-4
B. Use of 1988-89 Authorities 5-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1990-91
   1. Highlights 5-6
   2. Summary of Financial Requirements 5-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 5-6
   2. Review of Financial Performance 5-7
C. Background
   1. Introduction 5-7
   2. Mandate 5-7
   3. Program Objective 5-8
   4. Program Description 5-8
   5. Program Organization for Delivery 5-8
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 5-9
   2. Initiatives 5-9
E. Program Effectiveness 5-9
F. Performance Information and Resource Justification 5-9

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 5-10
   2. Personnel Requirements 5-11
   3. Net Cost of Program 5-12

Spending Authorities

A. Authorities for 1990-91 – Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1990-91 Main Estimates	1989-90 Main Estimates
	Veterans Appeal Board		
20	Program expenditures	2,683	2,394
(S)	Contributions to employee benefit plans	365	337
	Total Program	3,048	2,731

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1990-91 Main Estimates
	Veterans Appeal Board	
20	Veterans Appeal Board - Program expenditures	2,683,000

Program by Activities

(thousands of dollars)	1990-91 Main Estimates				
	Authorized Person-years*	Budgetary		Total	1989-90 Main Estimates
		Operating	Capital		
Pensions	31	3,028	20	3,048	2,731
1989-90 Authorized Person-years	31				

* See Figure 6, page 5-11, for additional information on person-years.

B. **Use of 1988-89 Authorities - Volume II of the Public Accounts**

Vote (dollars)		Main Estimates	Total Available for Use	Actual Use
	Veterans Appeal Board			
20	Program expenditures	2,219,000	2,219,000	2,149,048
(S)	Contributions to employee benefit plans	307,000	317,000	317,000
	Total Program - Budgetary	2,526,000	2,536,000	2,466,048

Section I
Program Overview

A. Plans for 1990-91

1. Highlights

The following activities are planned for the upcoming fiscal year:

- the Board will hear approximately 2,800 appeals (see page 5-9, Figure 4); and
- a case-tracking system will be implemented to improve the Board's ability to monitor workflow and to better deal with delays (see page 5-9, Section E).

2. Summary of Financial Requirements

Figure 1 : Financial Requirements

(thousands of dollars)	Estimates 1990-91	Forecast* 1989-90	Change
Pensions	3,048	2,676	372
Person-years**:			
Controlled by Treasury Board	31	29	2
Other	14	14	-
	45	43	2

* Forecast at November 30, 1989
** See Figure 6, page 5-11, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The financial requirements for 1990-91 are 13.9% or $372,000 higher than the 1989-90 forecast expenditures. This increase is due primarily to increase in salary costs and relocations of Governor-in-Council appointees, which are beyond the control of the Board.

There is only a minor change from 1989-90 Main Estimates to 1989-90 Forecasts.

B. Recent Performance

1. Highlights

Highlights of the Veterans Appeal Board Program during 1988-89 were:

- the Board received 2,810 appeals (see page 5-9, Figure 4);
- a total of 2,956 pension and allowance decisions were heard and promulgated (see page 5-9, Figure 4);
- turnaround time for the 1988-89 year was 2 months from date of hearing to date of promulgation (see page 5-9); and

- an automated storage and retrieval system for accessing precedent decisions was implemented (see page 5-9).

2. Review of Financial Performance

Figure 2 : 1988-89 Financial Performance

(thousands of dollars)	1988-89		
	Actual	Main Estimates	Change
Pensions	2,466	2,526	(60)
Person-years*:			
Controlled by Treasury Board	29	31	(2)
Other	14	14	-
	43	45	(2)

* See Figure 6, page 5-11, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The 1988-89 actual expenditures were 2% or $60,000 lower than the 1988-89 Main Estimates. The difference is mainly due to the reduced personnel costs associated with uncontrollable delays in staffing.

C. Background

1. Introduction

The Veterans Appeal Board, established in June 1987 with passage of the Veterans Appeal Board Act, is an independent agency of the federal government reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Board reviews and renders decisions in cases of appeals for disability pensions and allowances by ex-members of the Armed Forces and certain civilians or their dependants who are dissatisfied with final decisions of the Canadian Pension Commission or the Department. The Board may also on application, or on its own motion, reconsider a decision of the Board if new evidence is presented to it or if the Board determines that it erred with respect to the finding of any fact or the interpretation of any law in reaching a decision.

2. Mandate

The statutory framework within which the Veterans Appeal Board functions is set out in the Veterans Appeal Board Act and Regulations. Within Veterans Affairs, the Board is the final tribunal for appeals on adjudication of disability pensions and allowances. The Federal Court and the Tax Court of Canada are additional avenues of appeal available outside Veterans Affairs.

3. Program Objective

The objective of the Program is to provide a system of appeals to ex-members of the Armed Forces and RCMP and certain civilians and/or their dependants in order to ensure that they receive the full benefits they are entitled to under the Pension Act, the War Veterans Allowance Act, the Civilian War Pensions and Allowances Act and related statutes.

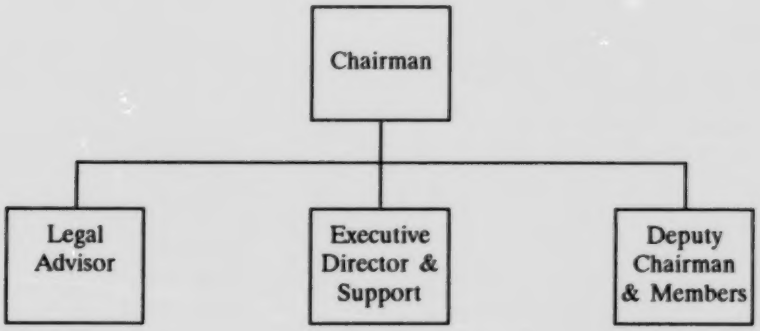
4. Program Description

The Board provides a system of appeals to ex-members of the Armed Forces and RCMP and certain civilians and/or their dependants on decisions rendered by the Entitlement and/or Assessment Boards of the Canadian Pension Commission and on appeals to rulings made by the Department of Veterans Affairs under the Pension Act, the Civilian War Pensions and Allowances Act and the War Veterans Allowances Act respectively, as well as other related statutes. The Board also interprets this legislation and is the final appeal level within Veterans Affairs.

5. Program Organization for Delivery

The Veterans Appeal Board consists of one activity called Pensions. The Veterans Appeal Board is comprised of a head office organization only.

Figure 3: Organization and Resources



	1990-91 Main Estimates
Person-years	45
Operating Costs	$3,048,000

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

The commitment to generosity, speed and courtesy and the natural process of aging of clients will continue to influence the increasing demand for pensions.

Allowance appeals are expected to remain at present levels if regional and national economic conditions remain stable.

2. Initiatives

The Veterans Appeal Board does not have any new initiatives for 1990-91.

E. Program Effectiveness

The speed with which benefits are delivered to the Board's client population has been identified as the most appropriate indicator of program effectiveness. This is defined as the average time, in months, from the date the case is heard by the Board to the date the decision is issued. The average time to issue a decision after a hearing is approximately 2 months for both pension and allowance appeals.

The Board's automated storage and retrieval system will continue to influence both the quality and consistency of its decisions. The introduction of an automated case processing/tracking system will improve the control of case flow and thus reduce delays.

F. Performance Information and Resource Justification

The number of appeals heard by the Veterans Appeal Board is determined by the number of decisions rendered by the Canadian Pension Commission's Assessment and Entitlement Boards and by the regional offices of the Department of Veterans Affairs.

Figure 4 presents the actual volume of hearings and appeals for the former Pension Review Board (PRB) and the War Veterans Allowance Board (WVAB) for fiscal years 1986-87 and 1987-88. In 1987-88, the PRB and the WVAB were merged to form the Veterans Appeal Board. Fiscal years 1988-89, 1989-90 and 1990-91 reflect budget year and estimates respectively for the Veterans Appeal Board.

Resource levels are determined by the number of appeals and reconsiderations received, number of hearings held and number of decisions promulgated.

Figure 4: VAB Workload

	Forecast 1990-91	Forecast 1989-90	Actual 1988-89	Actual 1987-88	Actual 1986-87
Appeals Received	2,900	3,000	2,810	2,923	2,782
Appeals Heard and Promulgated	2,800	2,750	2,956	2,767	2,352

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 5: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1990-91	Forecast 1989-90*	Actual 1988-89
Personnel			
Salaries and wages	2,364	2,142	1,930
Contributions to employee benefit plans	365	337	317
	2,729	2,479	2,247
Goods and Services			
Transportation and Communications	212	69	67
Information	8	7	6
Professional and special services	28	19	52
Rentals	30	27	32
Purchased repairs and upkeep	10	8	11
Utilities, materials and supplies	10	14	12
Other subsidies and payments	1	-	7
	299	144	187
Total operating	3,028	2,623	2,434
Capital	20	53	32
	3,048	2,676	2,466

* Forecast at November 30, 1989

2. Personnel Requirements

Figure 6: Details of Personnel Requirements

	Person-years* Controlled by Treasury Board			Current	1990-91 Average
	Estimates 1990-91	Forecast 1989-90	Actual 1988-89	Salary Range	Salary Provision
Scientific and Professional					
Law	1	1	1	27,600-120,100	-
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	15	14	7	16,702-69,615	43,541
Administrative Support					
Clerical and Regulatory	8	7	13	15,778-38,728	28,095
Secretarial	7	7	8	15,637-38,975	26,738
	31	29	29		

	Other Person-years*			Current	1990-91 Average
	Estimates 1990-91	Forecast 1989-90	Actual 1988-89	Salary Range	Salary Provision
Other	14	14	14	42,500-158,800	81,175

* Person-years - refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof (for example, the employment of three persons for four months each). A person-year may consist of regular time personnel (whether in Canada or abroad), continuing and non-continuing, full time or part-time, seasonal, term or casual employees, and other types of employees.

Controlled person-years are those subject to the control of the Treasury Board. With some exceptions, the Treasury Board directly controls the person-years of departments and agencies listed in the Schedule I, Parts I and II, of the Public Service Staff Relations Act. The Treasury Board does not control person-years related to Ministers' staff appointed pursuant to Section 39 of the Public Service Employment Act and all appointments pursuant to an Order in Council. Also, the person-years of some departments and agencies may be excluded from Treasury Board control. Controlled person-years are referred to as "authorized" person-years in Part II of the Estimates.

Other person-years are those not subject to Treasury Board control but disclosed in Part III of the Estimates, on a comparative basis with previous years, in support of the personnel expenditure requirements specified in the Estimates.

Note: The person-year columns display the forecast distribution of the controlled and other person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1989. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

Figure 7: Total Estimated Cost of the Program for 1990-91

(thousands of dollars)	Main Estimates 1990-91	Add* Other Cost	Estimated Total Program Cost 1990-91	1989-90
Veterans Appeal Board	3,048	298	3,346	3,004

* Other costs of $298,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works; and	210
• employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat.	88

PORTFOLIO OVERVIEW

Appeals 1-3
Average age 1-3
Benefits 1-3, 1-10
Core benefits 1-3
Disability 1-6
Economic Support 1-3, 1-13
First and Second World Wars 1-3
Health Care 1-3
Legal Aid 1-3
Management of Property 1-3
Old Age Security 1-11
Pension 1-3, 1-6, 1-11, 1-13
Pension Application and Appeal Process 1-4, 1-6, 1-7, 1-8, 1-9
Royal Canadian Mounted Police 1-3
Trust accounts 1-11
United Nations Operations - Korea - 1950-53 1-3
War Veterans Allowance Act 1-14
WVA program 1-11

VETERANS AFFAIRS PROGRAM

Administration of trust funds 2-35
Aging 2-18, 2-19, 2-20, 2-30
Allowance recipients 2-12
Allowances Act 2-15
Assistance Fund 2-38
Assistance Fund Applications 2-38
Battlefield monuments 2-20
Benefits 2-7, 2-9, 2-12, 2-14
Burials 2-14, 2-35
Canada Pension Plan 2-39
Canada Service Veterans 2-19
Canada/Quebec Pension Plan 2-20
Civilian War Allowance 2-8, 2-35
Civilian War Pensions 2-15
Commemoration Review 2-20
Consumer Price Index 2-12
Corporate level planning 2-16
Departmental Administration 2-5, 2-8, 2-44
Departmental Institutions 2-23, 2-24
Dependants 2-12, 2-35, 2-37, 2-39
Disability 2-30
Economic Support 2-5, 2-8, 2-15, 2-20, 2-35
Educational assistance 2-35
Financial support 2-35
Former prisoners of war 2-29, 2-30
Funeral and burial programs . . . 2-20, 2-35, 2-38
Funeral and Burials Applications 2-38
GIS/OAS 2-37
Guaranteed Income Supplement program . . . 2-11

VETERANS AFFAIRS PROGRAMS (cont.)

Health Care 2-5, 2-7, 2-8, 2-15, 2-18
Health Care, Pensions, Economic Support . . 2-15
Hospital of choice 2-23, 2-24
Institutional care 2-18
Last Post Fund 2-9, 2-10, 2-14
Legislation 2-16
Long-term care strategy 2-18
Maintenance of graves and memorials 2-35
Management of Property Contracts 2-5, 2-8
Memorial programs 2-12, 2-15
OAS/GIS 2-37
Old Age Security 2-20, 2-39
Pension Act 2-12, 2-29, 2-30, 2-34
Pensioners 2-7, 2-29, 2-30, 2-31, 2-32, 2-33
Pensions 2-5, 2-7, 2-8, 2-10, 2-15, 2-29, 2-34
Poppy emblems and memorial wreaths 2-35
Prisoner of war 2-15, 2-30, 2-31
Productivity 2-38
Program evaluation 2-16
Quarterly indexing 2-12
Recipient 2-9
Remarried widow's/widowers . 2-9, 2-10, 2-12, 2-30
Revenue Canada Taxation 2-12, 2-37
Secretariat 2-16
Sheltered workshops 2-35
Social Development Policy Envelope 2-14
Supplementary funeral assistance 2-35
Surviving spouses 2-34
Survivor 2-30, 2-31, 2-32
Table of disabilities 2-31
Trust Management Review 2-21
Trust relationships 2-21
Veterans graves 2-20
Veterans Independence Program (VIP) 2-9, 2-23, 2-24, 2-27
Veterans' estates 2-35
Veterans' insurance 2-35
Veterans' Land Act 2-15
War Veterans Allowance 2-8, 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, ... 2-14, 2-20, 2-35, 2-37, 2-38, 2-39
War-graves 2-20
Widowed spouses 2-34
WVA Harmonization 2-37

CANADIAN PENSION COMMISSION

Acts, Orders and Regulations 3-9
Additional pension 3-16
Adjudication 3-11, 3-14, 3-15, 3-17
Adjudicative policy 3-9
Aging of Veterans 3-12
Amputees 3-16

CANADIAN PENSION COMMISSION (cont.)

Ancillary Benefits decisions 3-11
Appealable claims 3-14
Assessment Boards 3-6, 3-9, 3-11, 3-17
Attendance allowance 3-16
Benefits 3-9, 3-11, 3-12, 3-14, 3-16, 3-17
Canadian Pension Commission Program 3-5, 3-6, 3-9, 3-14
Children 3-16
Civilian War Pensions and Allowances Act 3-9, 3-16
Civilians 3-16
Clothing Allowance 3-16
Deceased pensioner 3-16, 3-17
Deployed Commission offices 3-7, 3-14
Disability pensions 3-9, 3-12, 3-14, 3-16
Entitlement Board 3-6, 3-11, 3-14, 3-17
Exceptional incapacity 3-16
First decisions 3-11, 3-17
Gallantry Gratuities and Annuities Order . . . 3-17
Pension Act 3-9, 3-16, 3-17
Pension applications 3-6, 3-12, 3-14
Pensioners 3-12, 3-16
Planning Element Support 3-11
Prisoners of war 3-17
Program Effectiveness 3-14
Proportionate pension 3-16
Regular Force 3-12
Resources 3-9, 3-10, 3-18
Royal Canadian Mounted Police Superannuation and Pension Continuation 3-9
Spouse 3-16
Survivors benefits 3-16
Table of Disabilities 3-7, 3-16, 3-17
Trust Fund decisions 3-11, 3-17
Turnaround times 3-6, 3-14
Workload 3-17

BUREAU OF PENSIONS ADVOCATE

Appeals 4-6, 4-8, 4-9, 4-10, 4-11, 4-12
Average elapsed time 4-11, 4-12
Average time to process 4-8
Clients served 4-11, 4-12, 4-13
Counselling applicants 4-9
Demand for service 4-8, 4-10, 4-11
District offices 4-8, 4-9, 4-10, 4-12
Legal services 4-6, 4-9, 4-11
Pension Act 4-9, 4-11
Pensions 4-6, 4-8, 4-9, 4-11
Private lawyer 4-9
Rate of positive decisions 4-11
Veterans' organization 4-9

VETERANS APPEAL BOARD

Adjudication 5-7
Allowance decisions 5-6
Appeals 5-6, 5-7, 5-8, 5-9
Assessment Boards 5-8
Automated case processing/tracking system . . 5-9
Automated storage and retrieval system . 5-7, 5-9
Canadian Pension Commission 5-7, 5-8, 5-9
Case flow 5-9
Case-tracking system 5-6
Civilian War Pensions and Allowances Act . . 5-8
Decisions 5-6, 5-7, 5-8, 5-9
Department 5-7, 5-8, 5-9
Dependants 5-7, 5-8
Disability pensions 5-7
Entitlement 5-8, 5-9
Final tribunal 5-7
Governor-in-Council appointees 5-6
Hearing 5-6, 5-9
Independent agency 5-7
Pension 5-6, 5-7, 5-8, 5-9
Precedent decisions 5-7
Promulgated 5-6, 5-9
RCMP 5-8
Reconsider 5-7
Reconsiderations 5-9
Regional offices 5-9
Related statutes 5-8
Tax Court of Canada 5-7
The Federal Court 5-7
War Veterans Allowance Act 5-8
War Veterans Allowance Board 5-9

Anciens combattants Canada

Budget des dépenses 1990-1991

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1990

En vente au Canada par l'entremise des

Librairies associées
et autres libraires

ou par la poste auprès du

Centre d'édition du gouvernement du Canada
Approvisionnements et Services Canada
Ottawa (Canada) K1A 0S9

N° de catalogue BT31-2/1991-III-49

ISBN 0-660-55612-X

Budget des dépenses 1990-1991

Partie III

Anciens combattants

Aperçu du Portefeuille

Aperçu des programmes

Analyse par activité

Renseignements supplémentaires

Préface

Le présent plan de dépenses donne des détails sur le portefeuille des Anciens combattants et sur ses programmes. Il comprend cinq chapitres : un aperçu du Portefeuille qui fait connaître Anciens combattants et un plan de dépenses pour chacun des quatre programmes du Portefeuille.

Chaque plan de dépenses de programme donne un aperçu des plans actuels et du rendement récent du programme. Cette partie est suivie de renseignements détaillés sur les résultats prévus et sur les besoins de ressources. Les plans fournissent également des données supplémentaires sur la composition des programmes.

Dans l'aperçu du programme de chaque plan de dépenses, un sommaire des besoins financiers comprend des renvois aux renseignements plus détaillés figurant ailleurs dans le plan. En outre, dans tout le document, des renvois permettent au lecteur de trouver de plus amples renseignements sur les postes de dépenses qui l'intéressent plus particulièrement. On fournit également un index général.

Le document est conçu de manière à permettre la consultation facile de renseignements particuliers dont le lecteur peut avoir besoin. Un des changements apportés cette année est le suivant : des lignes en marge soulignent les renseignements particulièrement complexes que renferment les diverses sections du plan. Le lecteur peut donc consulter certaines sections du document qui contiennent des types de renseignements similaires (voir la page 1) :

- la section du haut donne l'aperçu du Portefeuille qui sert d'introduction au plan de dépenses. On y explique le rôle et les responsabilités du Portefeuille, la composition de l'organisation et du programme et les priorités globales;

- la deuxieme section contient les aperçus des programmes. Ces sections donnent des renseignements de base relatifs à chaque programme. On y décrit les aspects les plus importants des résultats futurs du programme et on y fait état du rendement du programme au cours de l'année écoulée;

- la troisième section contient l'analyse par activité du Programme des Anciens combattants. C'est le seul programme qui compte plus d'une activité; et

- la dernière section comprend les renseignements supplémentaires. On y donne des renseignements portant sur les ressources du programme et des explications supplémentaires, une analyse et des données générales qui ne peuvent figurer pertinemment ailleurs dans le plan de dépenses.

Table des matières

Aperçu du Portefeuille	1 - 1
Programme des Anciens combattants	2 - 1
Programme de la Commission canadienne des pensions	3 - 1
Programme du Bureau de services juridiques des pensions	4 - 1
Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants	5 - 1
Index général	6 - 1

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	Budget principal 1990-1991	Budget principal 1989-1990
	Anciens combattants		
	Programme des Anciens combattants		
1	Dépenses de fonctionnement	**419 640**	392 769
5	Subventions et contributions	**1 318 086**	1 286 693
(L)	Ministre des Anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile	**49**	48
(L)	Crédits de réadaptation et remboursements en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	**12**	12
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	**10**	10
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	**539**	539
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**19 189**	18 318
	Total du Programme	1 757 525	1 698 389
	Programme de la Commission canadienne des pensions		
10	Dépenses du Programme	**4 364**	3 914
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**529**	462
	Total du Programme	4 893	4 376
	Programme du Bureau de services juridiques des pensions		
(15)	Dépenses du Programme	**6 453**	5 332
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**872**	775
	Total du Programme	7 325	6 107
	Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants		
20	Dépenses du Programme	**2 683**	2 394
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**365**	337
	Total du Programme	3 048	2 731
	Total du Ministère	1 772 791	1 711 603

A. Introduction

Le portefeuille des Anciens combattants est composé du ministère des Anciens combattants, de la Commission canadienne des pensions, du Bureau de services juridique des pensions et du Tribunal d'appel des anciens combattants. Ces quatre composantes travaillent ensemble pour fournir une aide financière, matérielle et physique aux anciens combattants et aux personnes à leur charge. Cet effort coordonné ressort clairement dans l'énoncé de mission du Ministère :

> "Offrir aux anciens combattants, aux civils admissibles et à leurs familles des avantages et des services auxquels ils ont droit; favoriser leur bien-être et leur autonomie au sein de la collectivité et perpétuer dans la mémoire de tous les Canadiens le souvenir de leurs réalisations et des sacrifices qu'ils se sont imposés."

Le Portefeuille assure un sain équilibre entre les coûts d'administration et les services offerts.

PRESTATIONS AUX ANCIENS COMBATTANTS ET AUX PERSONNES À LEUR CHARGE : En 1990-1991, 1 618 000 000 $ ou 91 p. 100 du budget total du Portefeuille, qui est de 1 773 000 000 $ sera distribué à environ 262 000 anciens combattants et aux personnes à leur charge de la manière suivante : 946 000 000 $ en pensions, 235 000 000 $ sous forme de prestations financières et de prestations provenant des autres programmes d'aide et 437 000 000 $ pour les soins de santé (voir le tableau 9, à la page 1-14).

B. Rôles et attributions d'Anciens combattants

Anciens combattants vient en aide aux Canadiens admissibles, y compris les groupes suivants :

- le personnel militaire qui a servi lors des Première et Seconde Guerres mondiales et dans les opérations des Nations Unies en Corée de 1950 à 1953;
- certains civils admissibles aux prestations en raison de leur service en temps de guerre;
- les anciens membres des forces régulières et de la Gendarmerie royale du Canada; et
- les survivants et les personnes à charge admissibles du personnel militaire et civil.

Environ 1 750 000 hommes et femmes ont servi le Canada en temps de guerre. Quelque 110 000 d'entre eux sont morts au cours de ces guerres. Anciens combattants a le mandat de perpétuer le souvenir de leur sacrifice.

À ce jour, environ 633 000 anciens combattants sont encore vivants, dont près de 40 000 femmes. On estime que 609 000 demeurent au Canada. Un Canadien sur trois de sexe masculin de plus de 65 ans est un ancien combattant. La moyenne d'âge de la population des anciens combattants du Canada est de 70 ans.

En reconnaissance de la contribution unique des anciens combattants et de certains civils aux efforts de guerre et de maintien de la paix, le Canada a instauré des programmes spécialement conçus pour eux. Les principales prestations offertes aux anciens combattants, à certains civils, à leurs survivants et aux personnes à leur charge sont les suivantes :

Soins de santé
Pensions
Soutien financier
Gestion des contrats immobiliers
Aide juridique
Appels

C. Organisation et programmes du Portefeuille

Les travaux du Portefeuille sont coordonnés par le Comité de régie du Portefeuille présidé par le sous-ministre et composé des chefs de chaque organisme. Ce Comité tranche les questions ayant des conséquences sur l'ensemble du Portefeuille.

Le portefeuille des Anciens combattants comprend quatre programmes :

Dans le cadre du Programme des Anciens combattants qui est assujetti à la Loi sur le ministère des Anciens combattants et aux mesures législatives connexes, on accorde toute une gamme de prestations et de services aux anciens combattants, aux personnes à leur charge et à leurs survivants.

La Commission canadienne des pensions (Programme) traite les demandes de pension d'invalidité et d'avantages connexes.

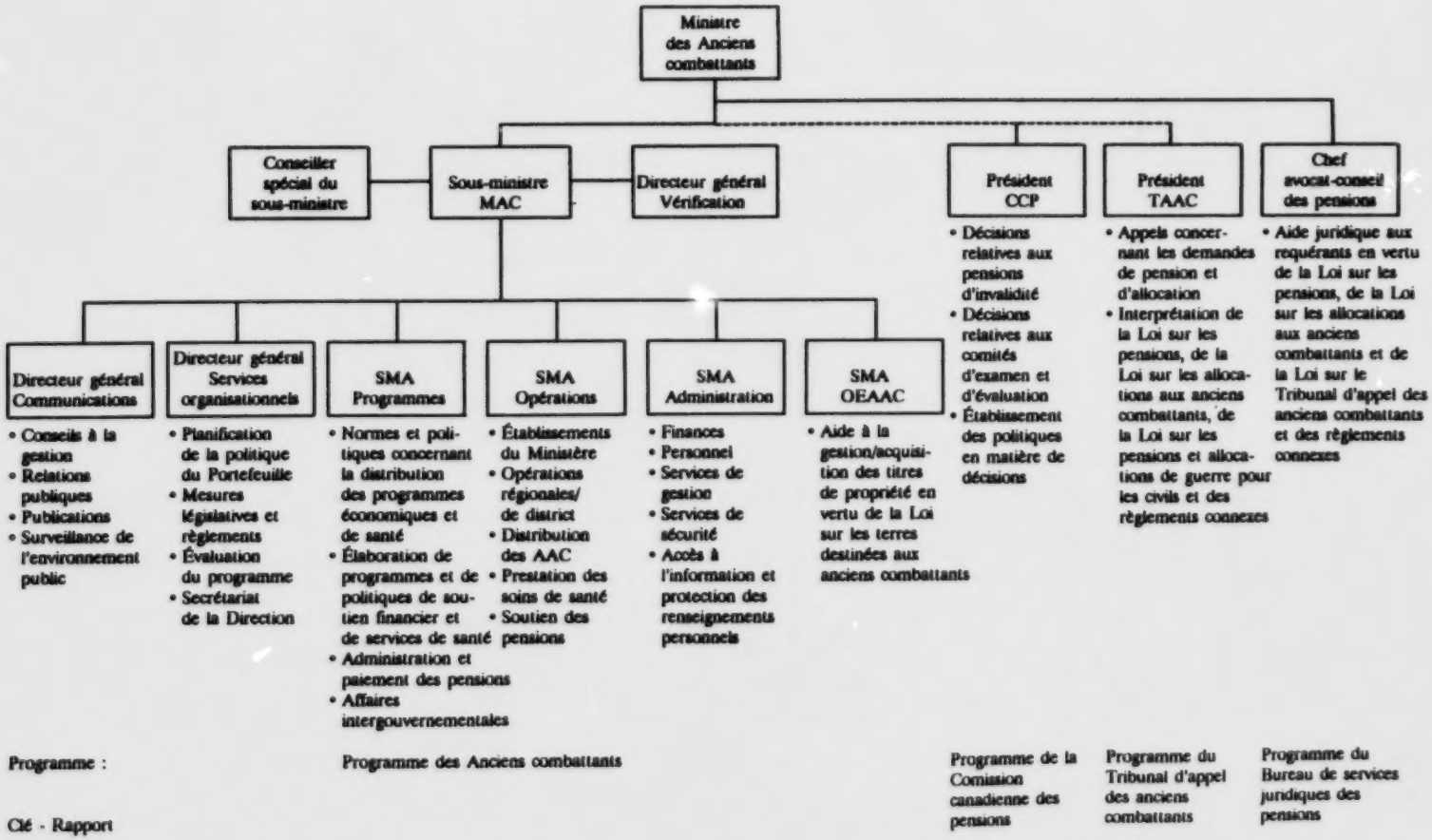
Le Bureau de services juridiques des pensions (Programme) offre des services d'aide juridique gratuits lorsque des demandes et des appels sont présentés à la Commission canadienne des pensions ou au Tribunal d'appel des anciens combattants.

Le Tribunal d'appel des anciens combattants (Programme) étudie et rend des décisions à l'égard d'appels interjetés dans le cas des pensions d'invalidité et des allocations d'ancien combattant.

La structure officielle du Programme du Portefeuille témoigne de l'entité juridique de chacun des organismes et fait ressortir l'autonomie de chacun d'eux en ce qui a trait à la représentation des droits et au respect des besoins des anciens combattants.

Au niveau de l'activité, le Ministère s'occupe principalement des pensions, des soins de santé et du soutien financier, alors que les organismes s'occupent principalement des questions ayant trait aux pensions. L'aperçu du processus des demandes de pension et des appels (pages 1-6 à 1-9) a pour but de faire comprendre au lecteur comment le travail des organismes et l'activité des pensions au sein du Ministère sont interreliés et constituent en quelque sorte une activité unifiée, chacun des éléments étant intimement liés les uns aux autres et indispensables au fonctionnement de l'ensemble. Il comporte des renseignements portant sur la charge de travail, les ressources et le rendement qui permettent au lecteur d'évaluer la gestion des pensions comme une seule activité.

Tableau 1 : Organigramme du portefeuille des Anciens combattants



Le processus de demande de pension et d'appel

Le processus de demande de pension et d'appel à Anciens Combattants Canada est illustré dans le tableau 2 à la page 1-7. Le tableau énumère, du point de vue du bénéficiaire, les principales étapes du processus qui sont :

1ère étape : Le bénéficiaire peut communiquer avec l'un des organismes afin de présenter une demande de pension. Généralement, les bénéficiaires utilisent les services offerts par le Bureau de services juridiques des pensions pour représenter leurs intérêts. Toutefois, rien n'empêche les requérants de présenter eux-mêmes leur cause ou de faire appel à des avocats du secteur privé.

2e étape : Une demande, basée sur ses états de service, ses dossiers médicaux et toute autre documentation pertinente, sera présentée au ministère des Anciens combattants (MAC). Le MAC enregistre la demande et prépare un avis et un précis médicaux. On présente ensuite une demande officielle à la Commission canadienne des pensions pour fins de décision.

3e étape : Une première décision est rendue à l'égard du bénéficiaire. La décision est fondée sur le service militaire du bénéficiaire et selon que la blessure ou l'affection est survenue au cours du service ou qu'elle y est imputable. Si la décision est favorable et que le bénéficiaire l'accepte, la demande passe par la 6e étape. Sinon, le client passe à la 4e étape.

4e étape : Dans le cas d'une audition devant un comité d'examen, la demande du bénéficiaire est examinée par les commissaires de la CCP. La demande de nouvelle décision est fondée sur les nouvelles données présentées ou sur certains aspects sur lesquels on met plus d'accent. Si la décision est favorable et que le bénéficiaire l'accepte, la demande passe par la 6e étape. Sinon, le bénéficiaire passe à la 5e étape.

5e étape : Les décisions de la CCP peuvent faire l'objet d'appels interjetés auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC). Les données présentées aux fins de décision en première instance et au niveau des comités d'examen sont examinées de sorte à permettre que la demande soit évaluée de façon appropriée. Des éléments de preuve documentaires supplémentaires peuvent être présentés à ce stade-ci.

6e étape : Lorsque l'admissibilité du client a été établie, le MAC voit à ce que l'on procède à une évaluation du degré d'invalidité et que l'on fasse une recommandation quant au montant de la compensation. La CCP rend une première décision concernant l'évaluation. Si la décision est favorable et que le bénéficiaire l'accepte, la demande passe par la 9e étape. Sinon, le bénéficiaire passe à la 7e étape.

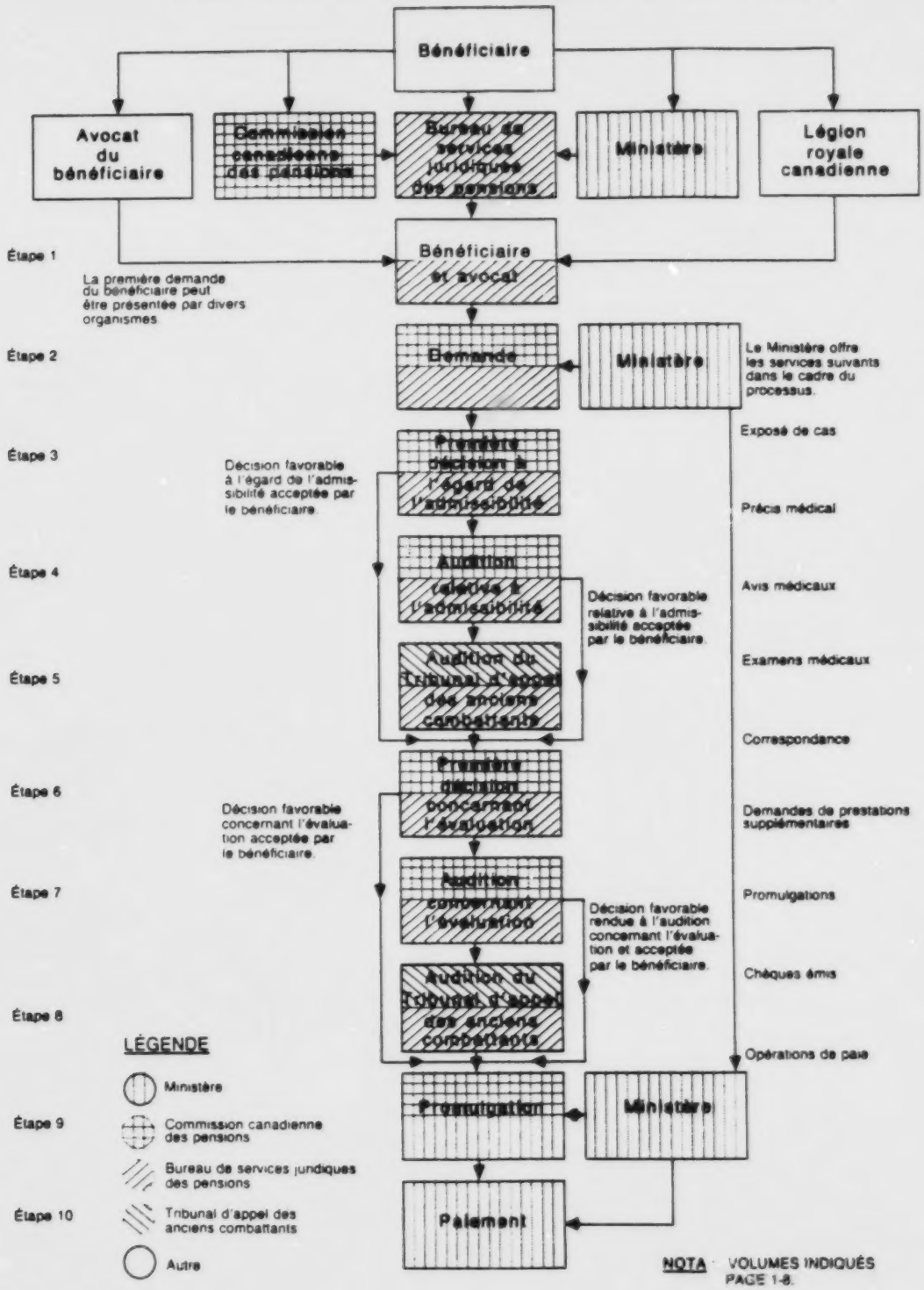
7e étape : À l'audition d'évaluation, les commissaires de la CCP procèdent au réexamen du montant de la compensation. Si la décision est favorable et que le bénéficiaire l'accepte, la demande passe par la 9e étape. Sinon, le bénéficiaire passe à la 8e étape.

8e étape : Le TAAC se prononce relativement à la décision rendue par la CCP à l'égard de l'évaluation. Le processus d'appel permet de déterminer si le droit à pension du bénéficiaire a été évalué de façon appropriée. Des éléments de preuve documentaires supplémentaires peuvent être présentés à ce stade-ci.

9e étape : Promulgation : le MAC communique les décisions et les explications de la CCP et du TAAC aux parties en cause.

10e étape : Le bénéficiaire reçoit un paiement pour le montant déterminé selon le processus de demande.

PROCESSUS DE DEMANDE DE PENSION ET D'APPEL



NOTA : VOLUMES INDIQUÉS PAGE 1-8.

Tableau 3 : Volumes de la charge de travail relative aux pensions

	Prévu 1990-1991	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988
Ministère des Anciens combattants				
Exposés de cas et Précis médicaux	19 000	19 000	19 685	19 137
Avis médicaux	13 500	13 000	12 413	11 684
Examens médicaux	16 000	16 000	14 359	13 794
Demandes de prestations supplémentaires	50 000	46 000	38 411	54 011
Promulgations	42 000	40 000	41 843	41 181
Correspondance	4 200	5 000	3 784	4 031
Chèques émis	1 665 000	1 668 000	1 667 780	1 666 346
Opérations de paie	130 000	125 000	110 464	127 704
Commission canadienne des pensions				
Premières décisions	11 000	11 000	10 369	10 565
Auditions de comités d'examen	4 200	4 200	4 065	4 461
Auditions de comités d'évaluation	2 200	2 200	2 144	1 928
Décisions relatives aux prestations supplémentaires	6 500	7 500	6 274	5 566
Évaluations	15 000	16 000	13 715	16 205
Bureau de services juridiques des pensions				
Présentation de premières demandes	8 600	9 000	9 390	8 004
*Auditions de la CCP - Admissibilité				
- Évaluation	5 900	5 750	5 784	5 943
*Appels interjetés auprès du TAAC				
- Admissibilité				
- Évaluation				
- Réexamens	2 400	2 400	2 332	2 357
Tribunal d'appel des anciens combattants				
Décisions de comités d'examen	1 829	1 794	1 927	1 814
Décisions de comités d'évaluation	450	442	472	414
Réexamens	371	364	381	304

* Les volumes de la charge de travail du BSJP relativement aux auditions et aux appels sont inférieurs à ceux des autres organismes. Les bénéficiaires peuvent être représentés par d'autres avocats que ceux du BSJP (voir les pages 1-6 et 1-7).

Tableau 4 : Dépenses concernant les ressources de l'activité de pensions

	Budget des dépenses 1990-1991		Prévu 1989-1990		Réel 1988-1989		Réel 1987-1988	
	A-P	$	A-P	$	A-P	$	A-P	$
Ministère des Anciens combattants	373	969 818	384	921 493	385	852 195	382	814 389
Commission canadienne des pensions	57	4 893	56	4 539	56	4 196	51	3 875
Bureau de services juridiques des pensions	131	7 325	133	7 395	134	6 842	133	6 721
Tribunal d'appel des anciens combattants	45	3 048	43	2 676	43	2 466	47	3 011
Totaux	606	985 084	616	936 103	618	865 699	613	827 996

Tableau 5 : Délais d'exécution relatifs aux pensions

	CCP	Organisation BSJP	TAAC
Processus			
Première demande	15 jours	4,8 mois	
Audition - comités d'examen/ d'évaluation	12 jours	2,5 mois	
Auditions du Tribunal d'appel des anciens combattants		6,3 mois	2 mois

D. Priorités futures

1. Priorités à moyen terme

Nul autre pays n'offre aux anciens combattants de meilleurs programmes et prestations que le Canada. Le portefeuille des Anciens combattants porte une attention réelle au bien-être de ses bénéficiaires. En outre, les activités du Portefeuille continueront d'être exécutées avec courtoisie, promptitude et générosité de temps et de compréhension.

La proportion croissante des anciens combattants âgés de plus de 65 ans présente un enjeu important. Au cours des quelques prochaines années, Anciens Combattants Canada mettra au point et en application des programmes liés à la gérontologie qui revêtiront une valeur inestimable pour une société qui devra faire face à un pourcentage sans précédent de citoyens du troisième âge d'ici la fin du siècle. Cette expérience viendra appuyer l'initiative récente du gouvernement de créer au niveau fédéral un centre où l'on s'occupe des préoccupations de tous les Canadiens du troisième âge.

Les deux éléments importants qui déterminent les priorités au niveau stratégique sont les suivants :

- le vieillissement de la population admissible des anciens combattants portera l'augmentation de la demande de soins de santé bien au-delà de la capacité actuelle. Le vieillissement entraînera aussi une augmentation des demandes de pensions et des prestations spéciales. Toutefois, au fur et à mesure que les bénéficiaires deviendront admissibles aux prestations de sécurité de la vieillesse et au supplément de revenu garanti, le besoin d'aide financière du ministère des Anciens combattants ira en diminuant (pages 2-18 et 2-19); et

- l'augmentation prévue de la charge de travail dépassera l'amélioration de la productivité à laquelle on pourrait raisonnablement s'attendre.

Par conséquent, les priorités globales à moyen terme sont les suivantes :

- distribuer les prestations et les services aux bénéficiaires avec délicatesse, compassion et compréhension;

- prendre des dispositions pour répondre à la demande de soins de santé au-delà du tournant du siècle;

- réaffecter les ressources des secteurs où la demande diminue aux secteurs où le volume de travail augmente et rationaliser les modalités administratives au sein du Portefeuille afin de permettre d'autres réaffectations des ressources et confier la distribution des services à des organismes extérieurs lorsque cela est justifié pour préserver la qualité du service et pour des raisons d'ordre financier; et

- dans l'optique de notre engagement selon lequel le bien-être de notre personnel vient tout juste après notre engagement de servir nos bénéficiaires, faire en sorte que les changements soient mis en oeuvre en évitant toute diminution du niveau des services aux anciens combattants et éviter que ces changements aient des effets négatifs sur le personnel du Portefeuille.

2. Priorités à court terme : 1990-1991

Soins de santé : Anciens combattants verra à négocier des ententes fédérales-provinciales pour augmenter le stock de lits pour soins prolongés que les anciens combattants occuperont et verra, au besoin, à rénover ou à remplacer les établissements contractants actuels en fonction des niveaux de soins plus élevés qui seront prodigués aux anciens combattants (voir la page 2-27).

Une étude importante du Règlement sur le soin des anciens combattants et du Règlement sur le traitement des anciens combattants a conduit à la rédaction du Règlement sur les soins de santé aux anciens combattants. Ces deux règlements seront fusionnés en 1990.

La mise en oeuvre à l'échelle nationale d'un système informatisé pour traiter les factures de traitement et de pharmacie, appelé le Système de comptabilisation des traitements (SCT), sera terminée en avril 1990.

Le Ministère instaurera des mesures visant à améliorer le niveau de service déjà élevé et de contrôle du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC). On a élargi les critères d'admissibilité à ce programme populaire et qui fonctionne bien de sorte à inclure les anciens combattants qui ont servi au Canada.

- 89 400 bénéficiaires recevront 123 000 000 $ dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (voir les pages 2-29 et 2-30);
- on dépensera 119 000 000 $ à des fins de soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, ce qui comprend les prothèses à l'égard des anciens combattants admissibles (voir les pages 2-25 à 2-28).

Pensions : Le Portefeuille espère maintenir les normes élevées de service, même si le nombre de demandes de pension continue d'augmenter. Le nombre de premières demandes a augmenté d'environ 9 p. 100 au cours de la dernière année et de près de 39 p. 100 depuis cinq ans (voir la page 3-12).

- 148 000 clients recevront 946 000 000 $ en prestations (voir la page 2-34);
- le système de traitement du Ministère fera l'objet d'un examen dans le but de simplifier davantage le processus des pensions qui est sous le contrôle du Ministère.

Soutien financier : Les paiements des allocations d'ancien combattant continueront de diminuer au fur et à mesure que les anciens combattants et les personnes à leur charge commenceront à recevoir les prestations de la sécurité de la vieillesse. À court terme, on verra donc à maintenir les normes élevées de service et à envisager d'autres solutions de distribution des prestations aux anciens combattants et aux personnes à leur charge.

- 47 900 bénéficiaires recevront 214 000 000 $ en allocations d'ancien combattant (AAC) (voir la page 2-41);
- on élaborera un plan à long terme concernant le programme des AAC;
- on s'attend à ce que des changements soient apportés en 1990-1991 à la suite de l'examen de la gestion des comptes en fiducie du Ministère (voir la page 2-22).

Gestion des contrats immobiliers : En raison de la disparition progressive de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC), les opérations de l'OEAAC continueront d'être fusionnées au Secteur des opérations au cours de 1990-1991.

Autres priorités à court terme :

- Anciens combattants s'attend à mettre en oeuvre un plan à long terme pour la perpétuation du souvenir des exploits de guerre (voir la page 2-21); et

- on prévoit une amélioration de la gestion des programmes du Portefeuille par suite du perfectionnement de nos systèmes intégrés de gestion (voir la page 2-49).

E. Plan de dépenses du Portefeuille

Le Portefeuille prévoit que ses dépenses totaliseront 1,8 milliard de dollars en 1990-1991. Le tableau 6 présente un sommaire du plan de dépenses par programme. Le tableau 7 présente l'affectation des ressources humaines.

Tableau 6 : Plan de dépenses du Portefeuille par programme

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1990-1991	Prévu 1989-1990	Différence $	Différence %	Détails à la page
Budgétaire					
Programme des Anciens combattants	1 757 525	1 703 804	53 721	3,2	2-4
Programme de la Commission canadienne des pensions	4 893	4 539	354	7 8	3-4
Programme du Bureau de services juridiques des pensions	7 325	7 395	(70)	(1,0)	4-4
Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants	3 048	2 676	372	13,9	5-4
	1 772 791	1 718 414	54 377	3,2	
Non budgétaire					
Remboursement de prêts consentis en vertu de la Loi sur l'établissement agricole des anciens combattants (Programme des Anciens combattants)	(15 000)	(17 000)	2 000	11,8	

Tableau 7 : Répartition des ressources humaines du Portefeuille

Années-personnes	Budget des dépenses 1990-1991	Prévu* 1989-1990	Différence A-P	Différence %	Détails à la page
Programme des Anciens combattants	3 516	3 671	(155)	(4,2)	2-8
Programme de la Commission canadienne des pensions	57	56	1	1,8	3-6
Programme du Bureau de services juridiques des pensions	131	133	(2)	(1,5)	4-6
Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants	45	43	2	4,7	5-6
	3 749	3 903	(154)	(4,0)	

* Prévisions au 30 novembre 1989

Le tableau 8 présente le plan de dépenses du Portefeuille par activité, y compris l'administration du Ministère.

Tableau 8 : Plan de dépenses du Portefeuille par activité en 1990-1991

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1990-1991	Prévu* 1989-1990	Différence $	Différence %	Détails à la page
Soins de santé	491 422	437 009	54 413	12,5	2-25
Pensions	985 084	936 103	48 981	5,2	1-9
Soutien financier	260 015	307 210	(47 195)	(15,4)	2-40
Gestions des contrats immobiliers	5 128	5 187	(59)	(1,1)	2-44
Administration du Ministère	31 142	32 905	(1 763)	(5,4)	2-48
	1 772 791	1 718 414	54 377	3,2	

* Prévisions au 30 novembre 1989

Le tableau 9 donne un aperçu de la valeur estimative des prestations que les anciens combattants et les personnes à leur charge recevront au cours de cinq ans. Ces chiffres ne comprennent pas les coûts de fonctionnement, sauf pour les soins de santé qui comprennent les coûts de fonctionnement des établissements du Ministère.

Tableau 9 : Prestations versées aux anciens combattants et aux personnes à leur charge de 1986-1987 à 1990-1991

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1990-1991	Prévu* 1989-1990	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988	Réel 1986-1987
Soins de santé	436 715	382 216	321 135	297 337	244 592
Pensions	946 459	900 000	830 104	796 575	766 442
Prestations financières et prestations provenant des autres programmes d'aide	234 758	284 623	324 022	376 563	435 056
	1 617 932	1 566 839	1 475 261	1 470 475	1 446 090

* Prévisions au 30 novembre 1989

Lois, règlements et décrets du conseil importants administrés par le portefeuille des Anciens combattants

1. **Lois**

Loi sur les prestations aux anciens combattants alliés
Loi sur le Fonds de bienfaisance de l'Armée
Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils
Loi sur le ministère des Anciens combattants
Loi sur les prestations de service de guerre pour les pompiers
Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax
Loi sur les pensions
Loi sur la réintégration dans les emplois civils
Loi de l'assurance des soldats de retour au pays
Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada
Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada
Loi d'établissement de soldats
Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux
Loi sur les prestations de services de guerre pour les surveillants
Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants
Loi sur les prêts commerciaux et professionnels aux anciens combattants
Loi sur l'assurance des anciens combattants
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants
Loi sur la réadaptation des anciens combattants
Loi sur les indemnités de service de guerre
Loi sur les allocations aux anciens combattants
Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le South African Military Nursing Service (Service sud-africain d'infirmières militaires) (Prestations)

2. **Règlements**

Règlement sur le Fonds de bienfaisance de l'Armée
Règlement sur le Fonds de secours (AAC et AGC)
Règlement sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)
Règlement sur la délégation des pouvoirs (LTAC)
Règlement sur la signature de contrats et de conventions en vue de la construction d'édifices
Règlement sur la souscription apposée aux pièces
Règlement sur l'exécution de baux
Règlement sur la signature de documents visant l'achat de propriétés
Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation
Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants
Règlement sur la Corporation dite Last Post Fund
Règlement sur la formation des pensionnés
Règlement sur les comités consultatifs régionaux
Règlement sur l'assurance des soldats de retour au pays
Règlement sur les ateliers d'anciens combattants
Règlement sur les allocations aux anciens combattants
Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
Règlement sur l'inhumation des anciens combattants
* Règlement sur le soin des anciens combattants
Règlement sur les successions des anciens combattants
Règlement sur l'assurance des anciens combattants
Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants
Règlement sur la réadaptation des anciens combattants
* Règlement sur le traitement des anciens combattants
Règlement sur les indemnités de service de guerre

3. **Décrets et ordonnances**

Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres
Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne à charge qui n'est pas saine d'esprit
Décret sur la Croix du Souvenir (Première Guerre mondiale)
Décret sur la Croix du Souvenir (Seconde Guerre mondiale)
Décret sur la pension dans les zones de service spécial

* La fusion de ces règlements dans le Règlement sur les soins de santé aux anciens combattants a été proposée pour 1990.

Programme des Anciens combattants

Plan de dépenses
1990-1991

Table des matières

Autorisations de dépenser
A. Autorisations pour 1990-1991 2-4
B. Emploi des autorisations en 1988-1989 2-6

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1990-1991
1. Points saillants 2-7
2. Sommaire des besoins financiers 2-8
B. Rendement récent
1. Points saillants 2-11
2. Examen des résultats financiers 2-13
C. Données de base
1. Introduction 2-15
2. Mandat 2-15
3. Objectif du Programme 2-15
4. Organisation du Programme en vue de son exécution 2-16
D. Perspective de planification
1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 2-19
2. Initiatives 2-21
3. État des initiatives annoncées antérieurement 2-21

Section II
Analyse par activité

A. Soins de santé 2-24
B. Pensions 2-32
C. Soutien financier 2-39
D. Gestion des contrats immobiliers 2-44
E. Administration du Ministère 2-48

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
1. Besoins financiers par article 2-51
2. Besoins en personnel 2-52
3. Paiements de transfert 2-54
4. Recettes 2-56
5. Coût net du Programme 2-57

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1990-1991 - Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	Budget principal 1990-1991	Budget principal 1989-1990
	Programme des Anciens combattants		
1	Dépenses de fonctionnement	419 640	392 769
5	Subventions et contributions	1 318 086	1 286 693
(L)	Ministre des Anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile	49	48
(L)	Crédits de réadaptation et remboursement en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	12	12
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	10	10
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	539	539
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	19 189	18 318
Total du Programme		1 757 525	1 698 389

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédits	(dollars)	Budget principal 1990-1991
	Programme des Anciens combattants	
1	Anciens combattants - Dépenses de fonctionnement; entretien de propriétés, y compris les dépenses afférentes à des travaux de génie, de recherches techniques et autres qui n'ajoutent aucune valeur tangible à la propriété immobilière, aux taxes, à l'assurance et au maintien des services publics; autorisation, sous réserve de l'approbation du gouverneur en conseil, d'effectuer des travaux de réparation nécessaires sur des propriétés construites en vertu de contrats particuliers à prix ferme et vendues conformément à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, afin de corriger des défectuosités dont ni l'ancien combattant ni l'entrepreneur ne peuvent être tenus financièrement responsables, ainsi que tout autre travail qui s'impose sur d'autres propriétés afin de sauvegarder l'intérêt que le Directeur y possède	419 640 000
5	Anciens combattants - Subventions inscrites au budget et contributions, le montant inscrit à chacun des postes pouvant être modifié sous réserve de l'approbation du Conseil du Trésor	1 318 086 000

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1990-1991					
	Années-personnes autorisées*	Budgétaire			Total	Budget principal 1989-1990
		Fonctionnement	Dépenses en capital	Paiements de transferts		
Soins de santé	2 233	356 314	1 292	133 816	**491 422**	448 318
Pensions	373	19 689	68	950 061	**969 818**	901 128
Soutien financier	362	25 118	139	234 758	**260 015**	313 645
Gestion des contrats immobiliers	111	5 090	26	12	**5 128**	4 913
Administration du Ministère	427	31 071	71		**31 142**	30 385
	3 506	437 282	1 596	1 318 647	**1 757 525**	1 698 389
Années-personnes autorisées 1989-1990	3 564					

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, veuillez consulter le tableau 36, page 2-53.

B. Emploi des autorisations en 1988-1989 - Volume II des Comptes publics

Crédits (dollars)		Budget principal	Total disponible	Emploi réel
	Programme des Anciens combattants			
1	Dépenses de fonctionnement	332 968 200	352 967 200	**344 892 341**
5	Subventions et contributions	1 285 488 000	1 285 488 000	**1 237 647 862**
(L)	Ministre des Anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile	45 800	43 003	**43 003**
(L)	Crédits de réadaptation et remboursements en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	12 000	2 182	**2 182**
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays (Loi de l'assurance des soldats de retour au pays)	7 000	17 701	**17 701**
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants (Loi de l'assurance des anciens combattants)	620 000	554 895	**554 895**
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	17 787 000	18 388 000	**18 388 000**
(L)	Remboursements des montants inscrits aux recettes au cours des années précédentes	-	318 827	**318 827**
	Total du Programme - Budgétaire	**1 636 928 000**	**1 657 779 808**	**1 601 864 811**
	Non budgétaire			
	Prêts à la Caisse de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, conformément aux Parties I, II et III de cette Loi modifiée par la Loi portant affectation de crédits relative au crédit L55, n• 3 1970. Limite 605 millions de dollars (montant net)	-	493 254 201	(20 200 534)

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1990-1991

1. Points saillants

Au cours de 1990-1991, le Programme des Anciens combattants prévoit ce qui suit :

Soins de santé (voir les pages 2-24 à 2-31) :

- un montant de 437 millions de dollars sera payé directement aux bénéficiaires ou à leur égard au chapitre des traitements, du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, des ententes de cession d'hôpitaux, des soins en établissement et d'autres services de santé achetés (voir les pages 2-25 et 2-29);

- une augmentation des demandes traitées dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, dont le nombre passera, selon les estimations, de 66 775 en 1989-1990 à 89 400 en 1990-1991 (voir la page 2-31);

- un nouveau Règlement sur les soins de santé aux anciens combattants, une fois approuvé, simplifiera les règlements en vigueur et assurera une orientation uniforme au chapitre de la politique, sera mis en oeuvre en 1990-1991 (voir la page 2-22);

- la mise en oeuvre, par l'intermédiaire d'ententes-cadres, de l'annonce ministérielle faite en juin 1988 relativement aux lits supplémentaires pour les anciens combattants ayant besoin de soins prolongés (voir la page 2-21);

- la mise en oeuvre en avril 1990, partout au Canada, d'un système automatisé appelé Système de comptabilisation des traitements (SCT). Il permettra de traiter les factures présentées pour les soins dispensés aux anciens combattants de façon plus efficace et d'améliorer les services donnés aux anciens combattants et aux fournisseurs (voir la page 2-23);

- l'application de modèles de vérification opérationnelle exacts aux fins des prestations de soins, afin de garantir l'exactitude des prévisions à court et à long terme faites pour le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), les soins de longue durée et les autres services de santé achetés (voir la page 2-26); et

- la conclusion des négociations entourant la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants à la province de l'Ontario (voir la page 2-27).

Pensions (voir les pages 2-32 à 2-38) :

- un montant de 946 000 000 $ sera versé en prestations à 148 000 bénéficiaires (voir les pages 2-32 et 2-33); et

- un programme sera mis en oeuvre pour améliorer le service afin que les pensionnés puissent jouir des avantages du virement automatique de leurs prestations à leurs comptes de banque (voir la page 2-37).

Soutien financier (voir les pages 2-39 à 2-43) :

- un montant de 214 000 000 $ sera versé en prestations à quelque 47 900 bénéficiaires de l'allocation d'ancien combattant et de l'allocation de guerre pour les civils (voir la page 2-40);
- un programme sera mis en oeuvre au cours de l'exercice financier 1990-1991 pour améliorer le service afin que les bénéficiaires de l'allocation d'ancien combattant puissent jouir des avantages du virement automatique de leurs prestations à leurs comptes de banque.

Gestion des contrats immobiliers (voir les pages 2-44 à 2-47) :

- l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants administrera 14 000 comptes, avec en principe des engagements de 80 millions de dollars (voir la page 2-44)

Administration du Ministère (voir les pages 2-48 et 2-50) :

- le système intégré de gestion financière qui a été mis sur pied en 1988, deviendra entièrement fonctionnel (voir la page 2-49).

2. Sommaire des besoins financiers

Le tableau 1 ci-après indique les besoins financiers par activité du Programme du ministère des Anciens combattants pour l'année budgétaire et pour l'exercice en cours.

Tableau 1 : Besoins financiers par activité

(milliers de dollars)	Budget des dépenses 1990-1991	Prévu* 1989-1990	Différence	Détails à la page
Soins de santé	491 422	437 009	54 413	2-25
Pensions	969 818	921 493	48 325	2-33
Soutien financier	260 015	307 210	(47 195)	2-40
Gestion des contrats immobiliers	5 128	5 187	(59)	2-44
Administration du Ministère	31 142	32 905	(1 763)	2-48
	1 757 525	1 703 804	53 721	
Années-personnes ** :				
Contrôlée par CT	3 506	3 661	(155)	
Autres	10	10	-	
	3 516	3 671	(155)	

* Prévisions au 30 novembre 1989

** Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, veuillez consulter le tableau 36, page 2-53.

Explication de la différence : Les besoins financiers pour 1990-1991 excèdent de 54 millions de dollars, soit 3 p. 100, les dépenses prévues pour 1989-1990 (au 30 novembre 1989). L'augmentation est surtout attribuable aux facteurs suivants :

	(en milliers de dollars)
Soins de santé	
• une diminution des contributions versées aux provinces relativement aux ententes de cession par suite de la fin des projets autorisés	(10 100)
• une augmentation du taux de participation au PAAC de la part des personnes déjà admissibles, selon les prévisions d'un modèle	33 300
• des augmentations du nombre de bénéficiaires et des facteurs liés à l'inflation qui auront des effets sur les services de santé, sur les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, sur les hôpitaux que peuvent choisir les clients et sur les établissements contractants	28 300
Pensions	
• l'indexation des pensions conformément à l'indice des prix à la consommation, aux changements dans la population des bénéficiaires et aux changements législatifs touchant les droits reconnus aux veuves/veufs remarié(e)s	46 500
• une augmentation des subventions d'inhumation par suite de l'augmentation du nombre et des taux	900
Soutien financier	
• une diminution au chapitre des allocations aux anciens combattants, les bénéficiaires étant moins nombreux et ayant tendance à avoir plus facilement accès à d'autres sources de revenu	(54 400)
• une augmentation du nombre et des taux des indemnités accordées en vertu du Fonds du Souvenir et de l'aide aux funérailles	6 100
Autres (toutes les activités)	
• articles divers, dont des augmentations au chapitre des salaires et des traitements	5 100

Explication des prévisions de 1989-1990 : Les prévisions de 1989-1990, qui sont fondées sur les renseignements dont la direction disposait au 30 novembre 1989, dépassent d'environ 5 millions de dollars, soit moins de 1 p. 100, celles du Budget des dépenses principal de 1989-1990 qui s'établissent à 1,698 milliard de dollars (Extraits de la Partie II du Budget des dépenses). Le déficit prévu sera financé par le Budget des dépenses supplémentaire. Cette augmentation est due principalement aux facteurs suivants :

Soins de santé

• une redistribution des dépenses faites par suite de consultations tenues entre le Ministère et les provinces relativement aux ententes respectives de cession des hôpitaux du Ministère	2 500
• des frais moindres que prévus par bénéficiaire au chapitre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants	(4 900)
• une augmentation moindre que prévue au chapitre des frais et du volume des services de santé	(9 000)

Pensions

• une augmentation des paiements de pension résultant des modifications législatives ayant trait à la reconnaissance des droits des veuves/veufs remarié(e)s	30 000
• une augmentation des paiements de pension résultant du rajustement plus élevé que prévu à cause de l'inflation	3 000
• une diminution due à une légère fluctuation percentuelle par rapport aux prévisions	(12 825)

Soutien financier

• une diminution au chapitre des allocations aux anciens combattants, les bénéficiaires étant moins nombreux et ayant tendance à avoir plus facilement accès à d'autres sources de revenu	(12 000)
• une augmentation du nombre des subventions accordées en vertu du Fonds du Souvenir	5 000

Administration du Ministère

• un transfert de 13 années-personnes, avec les coûts inhérents au personnel et au fonctionnement, au programme du Bureau de services juridiques des pensions, afin de dispenser les services requis et d'atteindre l'objectif du Ministère du point de vue de l'amélioration des délais	(1 063)

Autres (toutes les activités)

- articles divers, dont des augmentations au chapitre des salaires et des traitements rétroactifs 4 700

B. Rendement récent

1. Points saillants du Programme en 1988-1989 et 1989-1990

Le Programme a continué à mettre en oeuvre le regroupement complet des services en un "seul endroit" aux bureaux de district. Dans la planification on met maintenant l'accent sur les soins de santé, particulièrement sur les soins de longue durée dispensés par les établissements et les services d'aide donnés aux anciens combattants à leur domicile ou au sein de leur collectivité. Assurer la meilleure efficacité possible du Programme des allocations aux anciens combattants demeure toujours une priorité. La deuxième étape du processus d'harmonisation de ce programme avec le programme du Supplément de revenu garanti a été complétée.

Voici d'autres points saillants du Programme en 1988-1989 et 1989-1990

Soins de santé (voir les pages 2-24 à 2-31) :

- le 31 mars 1989, plus de 280 000 anciens combattants étaient admissibles aux programmes de soins de santé. En 1988-1989, 321 millions de dollars en prestations ont été versés aux bénéficiaires ou à leur égard pour des traitements médicaux, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les ententes dans le cadre de cession des hôpitaux, les soins en établissement et les autres services de santé achetés. Il s'agit d'une augmentation de 24 millions de dollars ou de 8 p. 100 comparativement à 1987-1988 (voir la page 2-25);

- le 31 mars 1989, 40 369 anciens combattants recevaient des prestations en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. De ce nombre, 39 317 étaient soignés chez eux et 1 052 dans un établissement. En 1988-1989, le Programme a coûté au total 54 millions de dollars, soit une augmentation de 23 millions de dollars ou de 74 p. 100 par rapport à 1987-1988 (voir la page 2-25);

- la décision d'étendre l'admissibilité au PAAC aux anciens combattants ayant servi au Canada est devenue exécutoire le 1er avril 1989 (voir la page 2-21);

- des conseillers en gestion ont réalisé une évaluation du PAAC en 1989-1990, concluant que le taux de satisfaction des bénéficiaires par rapport au Programme était très élevé (90 p. 100) et que ce dernier atteignait les objectifs fixés initialement (voir la page 2-29);

- la mise en oeuvre d'un Système de comptabilisation des traitements (SCT) conçu dans le but de traiter avec plus d'efficacité et de rapidité les factures présentées pour les soins dispensés aux anciens combattants et d'améliorer les services donnés aux anciens combattants et aux fournisseurs a été amorcée dans la région de l'Atlantique en août 1989. Ce système sera entièrement appliqué au plan national en avril 1990 (voir la page 2-23);

- le Système de traitement du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (STPAAC) a été mis en oeuvre le 1er mai 1989. Il permet de rationaliser le processus administratif du PAAC en dispensant des renseignements exacts sur les bénéficiaires et d'améliorer les prévisions dans le cadre du Programme (voir la page 2-20);

- le gouvernement a approuvé une stratégie relativement au nombre de lits requis pour les soins de longue durée au cours des 20 prochaines années et il a autorisé le Ministère à négocier avec les provinces des ententes-cadres en matière de santé (voir la page 2-22);

- des améliorations de taille, y compris la construction de nouvelles installations, ont été apportées aux établissements contractants répartis à travers le Canada (voir la page 2-27); et

- le 7 mars 1988, le ministère de la Santé de l'Ontario, l'hôpital Perley à Ottawa, le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada ont signé un mémorandum déclaratif d'intention prévoyant la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants à la province de l'Ontario (voir la page 2-27).

Pensions (voir les pages 2-32 à 2-38) :

- au cours de l'année 1988-1989, 144 284 personnes ont reçu un total de 830 000 000 $ en versements. Les prestations de pensions ont augmenté de 4,1 p. 100 à compter du 1er janvier 1989, en fonction de l'indice des prix à la consommation (voir les pages 2-33 et 2-36);

- la Loi sur les pensions a été modifiée afin de rétablir les pensions accordées aux veuves/veufs remarié(e)s (voir la page 2-38); et

- des améliorations ont été apportées au Système de distribution des prestations (voir les pages 2-42 et 2-49).

Soutien financier (voir les pages 2-39 à 2-43) :

- le 31 mars 1989, 64 282 anciens combattants et les personnes à leur charge recevaient une allocation d'ancien combattant. Au cours de l'année 1988-1989, on a versé un montant total de 311 millions de dollars en prestations. Grâce aux indexations trimestrielles des allocations, les taux maximaux ont augmenté de 4,1 p. 100 en 1988-1989 (voir la page 2-41);

- au cours de l'année 1988-1989, Anciens Combattants Canada et Revenu Canada Impôt ont convenu d'échanger des renseignements au sujet des bénéficiaires de l'allocation (voir la page 2-41); et

- une étude principale afin de découvrir quels étaient les meilleurs moyens de dispenser les programmes et services commémoratifs a été terminée (voir la page 2-21).

Gestion des contrats immobiliers (voir les pages 2-44 à 2-47) :

- l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC) a participé activement à la gestion de 18 338 propriétés, en aidant les anciens combattants établis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants. En 1988-1989, 2 225 anciens combattants ont remboursé leurs prêts et obtenu les titres de leurs propriétés; et

- le système informatisé de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants a été transféré d'Approvisionnements et Services Canada au gros ordinateur d'Anciens Combattants Canada. Il a ainsi été possible d'économiser 151 720 $ au cours de l'année et de réduire de 3-5 jours à un jour le délai d'exécution des états informatisés requis pour répondre aux demandes des clients.

Administration du Ministère (voir les pages 2-48 à 2-50) :

- tout le système technique d'information du Portefeuille a été modernisé : on a installé un réseau de micro-ordinateurs plus rentable; le gros ordinateur a été amélioré et le matériel du terminal de traitement de données a été remplacé (voir la page 2-49); et

- des initiatives ayant trait aux lois et règlements, dont une codification administrative des principales lois ont été réalisées et couronnées de succès (voir la page 2-50).

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2 : Résultats financiers en 1988-1989

(en milliers de dollars)	1988-1989			
	Réel	Budget principal	Différence	Détails à la page
Soins de santé	358 379	366 167	(7 788)	2-26
Pensions	852 195	853 094	(899)	2-33
Soutien financier	354 562	382 910	(28 348)	2-40
Gestion des contrats immobiliers	4 567	5 432	(865)	2-45
Administration du Ministère	32 162	29 325	2 837	2-49
	1 601 865	1 636 928	(35 063)	
Années-personnes * :				
Contrôlées par CT	3 637	3 620	17	
Autres	10	10	-	
	3 647	3 630	17	

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, veuillez consulter le tableau 36, page 2-53.

Explication de la différence : Les dépenses réelles de 1988-1989 ont été d'environ 35 millions de dollars, soit 2 p. 100, inférieures à celles prévues dans le Budget des dépenses principal de 1988-1989. Cette diminution est attribuable aux principaux facteurs suivants :

	(000 $)
Soins de santé	
• des facteurs liés au volume et à l'inflation touchant les services de santé (Budget des dépenses supplémentaire)	10 441
• les frais d'amorce pour étendre les prestations de traitement dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants aux anciens combattants ayant servi au Canada (Soins de santé, 2,2 millions de dollars; Administration du Ministère, 1 million de dollars) (Budget des dépenses supplémentaire)	3 200
• un réaménagement des dépenses qu'on a réussi grâce à des consultations entre le Ministère et les provinces, relativement aux accords de cession des hôpitaux du Ministère	(6 542)
• des coûts par bénéficiaire, au chapitre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, qui ont été moindres que prévus	(2 304)
• rajustement pour la différence dans la répartition du coût des salaires entre le Budget des dépenses et les Comptes publics	(11 000)
Pensions	
• la diminution s'explique par un léger écart (moins de 1 p. 100) par rapport aux prévisions relatives au modèle des pensions	(2 143)
• rajustement pour la différence dans la répartition du coût des salaires entre le Budget des dépenses et les Comptes publics	2 000
Soutien financier	
• une diminution au chapitre des allocations aux anciens combattants, les bénéficiaires étant moins nombreux et ayant tendance à avoir plus facilement accès à d'autres sources de revenu	(38 497)
• une augmentation du nombre des subventions accordées en vertu du Fonds du Souvenir aux fins des inhumations	2 022
• rajustement pour la différence dans la répartition du coût des salaires entre le Budget des dépenses et les Comptes publics	9 000

- un transfert de 12 années-personnes, avec les coûts inhérents au personnel et au fonctionnement, au programme du Bureau de services juridiques des pensions, afin de dispenser les services requis et d'atteindre l'objectif du Ministère du point de vue de l'amélioration des délais (936)

C. Données de base

1. Introduction

Le Programme des Anciens combattants est un des quatre programmes rattachés au portefeuille des Anciens combattants. Dans le cadre de la Loi sur le ministère des Anciens combattants et des lois et règlements connexes, une série de services et avantages est offerte aux anciens combattants, aux pensionnés pour invalidité, aux personnes à leur charge et à leurs survivants, ainsi qu'aux civils admissibles. Parmi ces services, on compte les pensions, les allocations et prestations, la consultation, les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, les prothèses, les soins à domicile, les soins de longue durée dispensés en établissement, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, ainsi que l'acquisition de titres de propriété.

2. Mandat

Le mandat du ministère des Anciens combattants est de répondre aux besoins des Canadiens qui ont servi leur pays en temps de guerre et d'honorer la mémoire de ceux qui ont alors donné leur vie. Les programmes du Ministère sont autorisés en vertu de la Loi sur le ministère des Anciens combattants, vingt-et-une autres lois du Parlement, vingt-cinq séries de règlements et six décrets.

Les soins dispensés par l'entremise du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les soins en établissement, les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires et d'autres soins de santé sont autorisés en vertu des règlements sur le soin et le traitement des anciens combattants.

Les prestations de pensions se rapportent aux invalidités, aux prisonniers de guerre, aux avantages supplémentaires et autres. Les décisions sont rendues par la Commission canadienne des pensions en vertu de la Loi sur les pensions, du Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation et de la Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax. Le ministère des Anciens combattants assume l'administration et la distribution des prestations de pensions.

Des prestations financières sont autorisées en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la Partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils. Les programmes commémoratifs et programmes spéciaux connexes sont autorisés en vertu de plusieurs lois et règlements.

Les contrats immobiliers sont régis par la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants.

3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme des Anciens combattants est de fournir l'appui nécessaire au bien-être physique, mental, social et financier des anciens combattants, des personnes à leur charge ainsi que des autres personnes admissibles.

4. Organisation du Programme en vue de son exécution

Structure par activité : Comme l'illustre le tableau 3, à la page 2-18, le Programme des Anciens combattants est divisé en cinq activités : Soins de santé, Pensions, Soutien financier, Gestion des contrats immobiliers et Administration du Ministère. Dans le cadre des quatre premières activités, on dispense les services directement aux anciens combattants, tandis que dans le cas de l'Administration du Ministère, les services sont donnés au Portefeuille, et assurent une saine gestion des ressources consacrées au Programme.

Organisation : Le Programme des Anciens combattants est ainsi organisé : l'Administration centrale (Charlottetown et Ottawa), cinq bureaux régionaux, trente-deux bureaux de district, un hôpital, trois foyers, et quatre bureaux divisionnaires de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants.

Le sous-ministre gère le Programme des Anciens combattants et il est aidé dans cette tâche par quatre sous-ministres adjoints et trois directeurs généraux :

Sous-ministre adjoint, Opérations
Sous-ministre adjoint, Programmes
Sous-ministre adjoint, Office de l'établissement agricole des anciens combattants
Sous-ministre adjoint, Administration
Directeur général, Services organisationnels
Directeur général, Vérification
Directeur général, Communications

Le tableau 3 illustre l'organisation et les activités du Programme. Voici les secteurs du Ministère :

Opérations : Ce secteur est chargé de dispenser des services en matière de soins de santé, d'aide sociale et financière aux anciens combattants et aux civils admissibles dans toutes les régions du Canada. Il voit aux soins donnés dans les hôpitaux du Ministère, les foyers pour anciens combattants, dans les hôpitaux contractants et les hôpitaux au choix des anciens combattants. Il a aussi la responsabilité des services d'aide d'urgence et de soutien financier permanents, de consultation et d'orientation. Il administre les prestations versées aux Canadiens bénéficiant d'une pension d'invalidité qui résident à l'extérieur du Canada et, grâce à des ententes réciproques, il fournit des prestations de soins à certains bénéficiaires d'une pension d'invalidité qui sont ressortissants de pays alliés et qui résident au Canada.

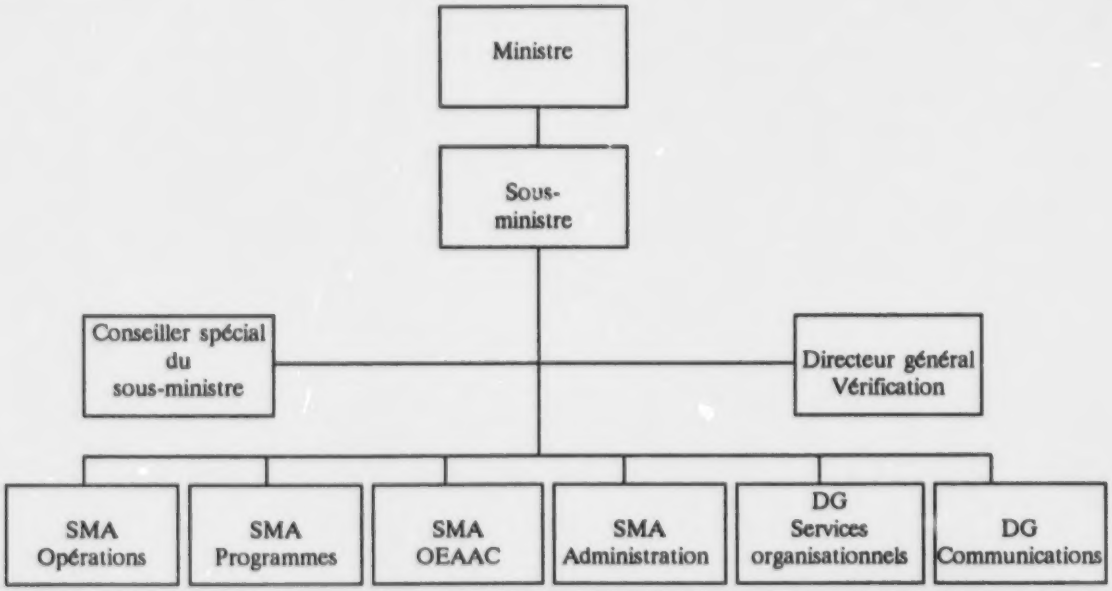
Programmes : Le personnel de ce secteur est chargé de l'orientation fonctionnelle au secteur des Opérations, de la mise en oeuvre d'une grande variété de sous-activités du Ministère dans le cadre des Soins de santé, des Pensions et du Soutien financier. En outre, il voit à négocier avec les provinces et à dispenser des prestations de pensions et certains autres programmes dirigés à partir de l'Administration centrale.

Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC) : À l'Office, on s'occupe de l'administration des ententes immobilières conclues avec les anciens combattants participants en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants et l'OEAAC aide les anciens combattants qui se sont établis en vertu de la Loi.

Administration du Ministère :

- Le Bureau du sous-ministre assure la direction exécutive du Programme des Anciens combattants;
- Le Secteur de l'administration assure l'utilisation efficace et efficiente et la protection des ressources liées au personnel, aux finances, à l'information et au matériel;
- La Direction générale des services organisationnels a le mandat de planifier la politique organisationnelle, de traduire dans des lois la politique entérinée, de gérer l'évaluation des programmes et de fournir les services de secrétariat au Ministre et au sous-ministre;
- La Direction générale de la vérification a pour mandat d'assurer le cycle de vérification interne de toutes les opérations des Anciens combattants; et
- La Direction générale des communications a comme mandat d'aider à concevoir la politique et les programmes du Ministère et de dispenser des services de relations publiques, d'information et de publication à l'appui des activités du Portefeuille.

Tableau 3 : Ressources par organisation et activité en 1990-1991



Structure de l'activité							Totaux des activités (000 $)	A-P
Soins de santé	477 800	13 622					491 422	2 233
Pensions	10 000	959 818					969 818	373
Soutien financier	256 015	4 000					260 015	362
Gestion des contrats immobiliers			5 128				5 128	112
Administration du Ministère	1 200			25 296*	2 911	1 735	31 142	436
Total	745 015	977 440	5 128	25 296	2 911	1 735	1 757 525	3 516

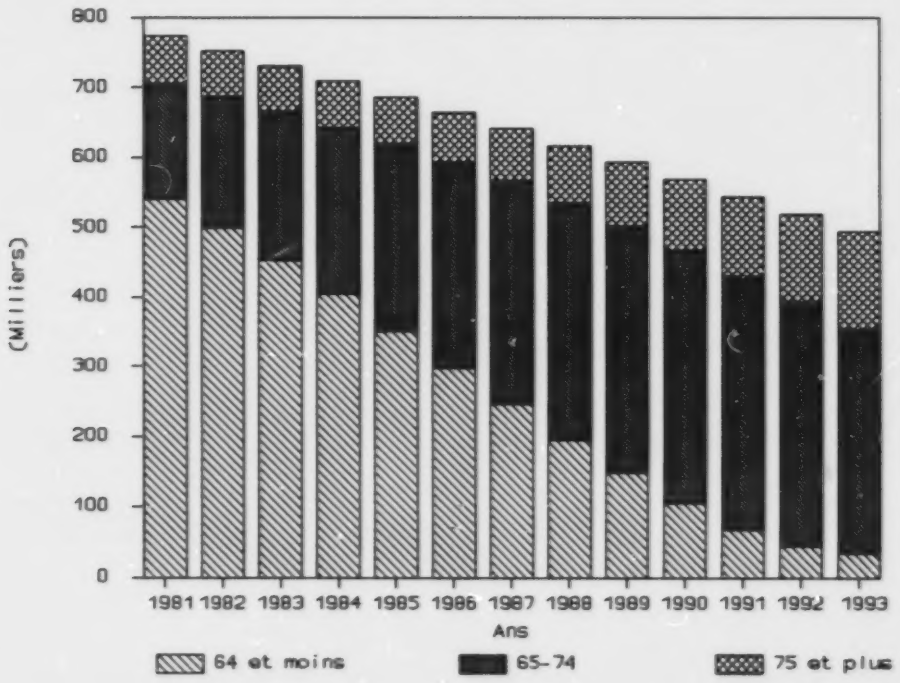
* Comprend le Ministre, le Conseiller spécial du sous-ministre, le Sous-ministre et la Direction générale de la vérification.

D. Perspectives de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Le vieillissement de la population des anciens combattants continue à être le principal facteur externe dont doit tenir compte le Ministère. Plus de 15 p. 100 des anciens combattants du Canada sont âgés de plus de 75 ans. Quatre-vingt huit pour cent de tous les autres ont entre 60 et 74 ans. Les besoins changeants de ce deuxième groupe ont des effets marqués sur l'ensemble du Programme et en particulier, sur le Soutien financier et les Soins de santé. Le tableau 4 illustre le vieillissement des anciens combattants. L'accès des anciens combattants aux programmes de soins de santé de longue durée dispensés par les provinces et la proportion élevée de personnes invalides au sein de la population des anciens combattants constituent également des facteurs importants.

Tableau 4 : Graphique tendanciel de l'âge des anciens combattants :



Soins de santé : Au cours des quinze prochaines années, la plupart des anciens combattants se retrouveront au sein d'un groupe d'âge où il y a généralement une forte demande de services de soins de santé. Ce fait aura une incidence prononcée sur les activités du Ministère en matière de soins, de l'aide à domicile aux soins de longue durée en établissement. La demande d'aide aux conjoints des anciens combattants âgés et en perte d'autonomie augmentera également considérablement.

Dans bien des collectivités, il n'y a pas suffisamment de lits pour les soins de longue durée pour dispenser le type de soins appropriés. Le Ministère a donc élaboré une stratégie de soins de longue durée grâce à laquelle un plus grand nombre de collectivités à travers le pays offriront aux anciens combattants l'accès prioritaire aux lits servant aux soins de longue durée.

Un des éléments clés de la stratégie du Ministère relativement aux soins de longue durée réside dans le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC). Grâce à ce Programme, les anciens combattants peuvent demeurer autonomes dans leurs propres maisons. Si ces derniers ont besoin de soins supplémentaires, le PAAC leur permet de recevoir des soins en établissement pour adultes ou dans des maisons de repos situés dans leur collectivité.

Certains anciens combattants ont besoin de soins encore plus importants que ce qui leur est offert à domicile ou dans les établissements locaux; pour le ministère des Anciens combattants, la qualité et la quantité de lits pour soins prolongés constituent donc une priorité au chapitre de la planification. Le gouvernement a autorisé le Ministère à négocier des ententes avec les provinces pour que les anciens combattants aient davantage accès en priorité aux lits pour soins prolongés dans les régions où il y a pénurie. Le gouvernement a aussi approuvé un plan de rénovation de six établissements.

Les soins de santé sont généralement de compétence provinciale. Les négociations avec les provinces se poursuivent dans le but de s'assurer que les anciens combattants aient accès aux programmes provinciaux tout comme aux différents programmes qui leur sont réservés. On négocie également des ententes spécifiques sur la prestation et le financement des soins de santé, sur la prestation des soins de santé de longue durée en établissement et sur la cession aux provinces des établissements qui appartiennent encore au Ministère.

La charge de travail entourant le PAAC s'est accrue de façon faramineuse. Le 1er avril 1989, on a élargi le Programme pour rendre admissibles les anciens combattants indigents âgés de 65 ans et plus ayant "servi au Canada" ou à Terre-Neuve pendant au moins 365 jours durant les Première et Seconde Guerres mondiales.

Le Système de traitement du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (STPAAC), qui a été mis en oeuvre le 1er mai 1989, a simplifié l'administration du Programme. Il a aussi amélioré la surveillance, l'évaluation et le contrôle du Programme au chapitre des services aux clients, des prévisions, de la planification et de la gestion des cas. On achève en outre l'élaboration d'un système amélioré de contrôle de l'admissibilité aux soins de santé. Des modèles de prévision pour le PAAC et les "autres services de santé achetés" en sont également aux derniers stades d'élaboration.

Pensions : Le vieillissement des bénéficiaires se traduit par une augmentation du nombre de demandes d'allocations pour soins et d'allocations d'incapacité exceptionnelle et du nombre de survivants recevant des prestations. Le nombre d'affections présentées dans les demandes de pensions pour invalidité est aussi à la hausse.

En collaboration avec le ministère de la Défense nationale, le ministère des Anciens combattants a engagé une épidémiologiste pour étudier la fréquence de la sclérose latérale amyotrophique (SLA-Maladie de Lou Gehrig) parmi les anciens membres de la marine. L'étude a commencé en novembre 1988 et un premier rapport a été présenté en juin 1989 à un groupe consultatif. Les membres du groupe comprennent : Cliff Chadderton, chef des services

administratifs des Amputés de guerre du Canada; l'amiral Robert Falls, ancien chef de l'État-major de la Défense et aviateur naval; le Dr Alan Marcus, président de la Société nationale de la SLA; le Dr Harris Miller, ancien sous-ministre de la Santé de la Nouvelle-Écosse et le Dr Martin Wilk, ancien statisticien en chef du Canada.

La qualité des services, le contrôle des processus et les systèmes de distribution des prestations continueront à être améliorés, afin d'aider les employés à mieux s'adapter à l'augmentation de la charge de travail et à mieux répondre aux besoins des bénéficiaires qui s'attendent à être servis plus rapidement.

Soutien financier : D'ici trois ans, plus de 90 p. 100 des anciens combattants auront atteint l'âge de 65 ans, ce qui réduira grandement les dépenses du Ministère au chapitre des allocations aux anciens combattants, étant donné que de plus en plus de bénéficiaires tireront principalement leur revenu des prestations de sécurité de la vieillesse et des régimes de pensions du Canada ou des rentes du Québec. Grâce à des économies de personnel réalisées durant les quatre années d'efforts consentis par le Ministère pour rationaliser le processus de soutien financier, on a réaffecté et continuera à réaffecter des employés aux programmes de soins de santé afin d'aider à faire face à la charge de travail qui s'accroît sans cesse. Les réactions des bénéficiaires concernant les modifications apportées au Programme sont positives.

Le vieillissement des anciens combattants et les mesures de restriction budgétaire ont nécessité une rationalisation en profondeur des programmes se rapportant aux activités financières et commémoratives.

2. Initiatives

Les nouvelles initiatives pour 1990-1991 dépendent de l'approbation de mesures législatives et statutaires.

3. État des initiatives annoncées antérieurement

Initiatives concernant le plan de dépenses de 1989-1990

Élargissement des critères d'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) à l'égard des anciens combattants ayant servi au Canada : Les anciens combattants âgés de 65 ans ou plus qui ont servi dans les forces recrutées au Canada ou à Terre-Neuve pendant au moins 365 jours au cours des Première et Seconde Guerres mondiales sont maintenant admissibles au Programme pour l'autonomie des anciens combattants s'ils sont indigents et ont besoin de certains soins de santé. De plus, ces derniers auront automatiquement droit aux prestations de traitement dès qu'ils commenceront à bénéficier des avantages offerts dans le cadre du PAAC. Avec l'élargissement du Programme, on servira 12 500 bénéficiaires de plus en 1989-1990. Il en coûtera 28 millions de dollars pour le PAAC et 8 millions de dollars pour des prestations de traitement.

Initiatives concernant le plan de dépenses de 1988-1989 :

Examen des activités de perpétuation du Souvenir : Le Ministère a étudié des moyens pour faire en sorte que soient mieux reconnus les efforts et les sacrifices consentis par les anciens combattants canadiens. On a donc examiné les programmes relatifs à l'inhumation et aux funérailles, l'entretien des tombes des anciens combattants, des tombes des morts de la guerre et des monuments des champs de bataille, ainsi que les symboles se rattachant au Souvenir.

Initiatives du plan de dépenses de 1987-1988

Lits pour anciens combattants : Une étude réalisée en 1987 sur les besoins de soins en établissement pour les anciens combattants a révélé l'importance de s'assurer qu'un stock suffisant de lits pour soins prolongés soit disponible dans l'avenir. Le gouvernement a approuvé en 1988 un plan destiné à fournir des lits supplémentaires pour les soins prolongés et à améliorer les installations existantes afin de répondre aux besoins futurs. Le Conseil du Trésor a par la suite autorisé les éléments d'une stratégie de négociation fédérale à l'égard des lits dans les établissements contractants. À partir de 1989, on a entrepris des négociations préliminaires avec les provinces concernant tous les aspects des soins de santé dispensés aux anciens combattants, en accordant une attention toute spéciale à l'amélioration du stock de lits auxquels les anciens combattants ont accès en priorité. On prévoit que ces consultations permettront de conclure une entente-cadre avec chaque province. Ces accords préciseront les responsabilités à long terme du palier fédéral et du palier provincial quant aux soins des anciens combattants, y compris le financement des lits pour soins prolongés qui sont réservés en priorité aux anciens combattants et comprendront le principe selon lequel ces derniers sont admissibles à tous les soins de santé en tant que résidents de la province.

Règlement sur les soins de santé aux anciens combattants : Les règlements sur le traitement et sur le soin des anciens combattants ont été modifiés à plusieurs occasions au fil des ans dans le but de répondre aux besoins changeants des anciens combattants et de respecter la politique gouvernementale. Il est reconnu par la majorité des intervenants que ces règlements requièrent une refonte complète. Le projet vise à simplifier et à clarifier ces règlements, à intégrer les récentes décisions au plan de la politique et à supprimer les dispositions redondantes ou périmées. Le processus de fusion des deux règlements a été amorcé en 1988 et devrait se terminer en 1990-1991.

Révision de la gestion des fonds en fiducie : En 1988, le Ministère a terminé une révision des relations en fidéicommis à travers le Portefeuille. Les questions importantes portaient sur la nature des rapports de fidéicommis existant entre le Ministère et ses bénéficiaires. Les recommandations découlant de cet examen sont présentement à l'étude et on s'attend à ce que des changements soient apportés en 1990-1991.

Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC) : Au cours de l'exercice 1987-1988, on a procédé à une étude en vue de déterminer les avantages de transférer l'OEAAC en entier ou en partie à la Société canadienne d'hypothèques et de logement ou au secteur privé.

Il a été recommandé aux termes de cette étude que les activités de l'OEAAC soient intégrées au Secteur des opérations du Ministère. La première phase de l'intégration a pris fin le 31 mars 1989, lorsqu'on a regroupé les fonctions administratives de l'OEAAC avec ceux du Secteur des opérations. L'efficacité de l'OEAAC s'accroît même si le personnel décroît. L'intégration de l'OEAAC au Secteur des opérations reste l'option la plus rentable.

Initiatives concernant le plan de dépenses de 1986-1987

Programme des médicaments : Un système de traitement informatisé des comptes de pharmacie mis à l'essai en Ontario en 1986 a été élargi en 1987 pour assurer les paiements d'autres services de santé dans le cadre du Système de comptabilisation des traitements (SCT). Le Système englobe les médicaments, les programmes de libre choix du médecin et du dentiste, le matériel spécial pour la vue et l'ouïe et d'autres activités connexes. Une évaluation du projet-pilote a montré qu'il était possible de réaliser des économies substantielles, grâce aux moyens de contrôle financiers et administratifs améliorés. Mieux encore, on a pu améliorer les services aux bénéficiaires, rendre le Ministère moins vulnérable face aux fluctuations de la demande, améliorer les prévisions et réduire les temps de réponse requis pour traiter les problèmes difficiles à régler à l'aide d'un système manuel. La mise en oeuvre du SCT par tout le pays aura lieu en 1990-1991.

Renseignements sur l'efficacité des activités

Les renseignements sur l'efficacité des activités font partie intégrante, à travers la section 2, des données générales sur les activités. Cette intégration a réduit la dispersion des renseignements à travers le document (voir les pages 2-29, 2-42, 2-43, 2-45 et 2-49).

Section II
Analyse par activité

A. Soins de santé

1. Objectif

Fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services sociaux et de santé, portant sur des conseils et des renseignements, l'admissibilité, l'évaluation des besoins, la mise en contact, les décisions administratives ainsi que l'administration et la distribution des prestations.

2. Description

Dispenser aux anciens combattants admissibles des soins à domicile, des soins hospitaliers, médicaux de longue durée et des traitements médicaux et dentaires en consultation externe, des évaluations des soins de santé, de l'orientation en matière de bien-être social, des prothèses et la formation connexe, des allocations et des prestations supplémentaires.

Certains anciens combattants ont besoin de soins en établissement. Ils peuvent être admis dans des établissements qui sont la propriété et la responsabilité du Ministère ou dans des établissements d'un gouvernement provincial ou d'un organisme privé avec lequel un accord a été conclu en matière de soins de longue durée dispensés à des anciens combattants (lits des établissements contractants). Les anciens combattants peuvent également recevoir des soins en établissement et des soins en maison de repos dans des établissements de la collectivité et ils peuvent recevoir des soins prolongés, des soins actifs ou des traitements de rééducation dans des hôpitaux de leur choix au sein de la collectivité.

Le Ministère administre quatre établissements ministériels, c'est-à-dire l'hôpital Sainte-Anne, le Foyer Senneville, le Foyer Rideau pour anciens combattants et le Foyer de Saskatoon pour anciens combattants. En 1988-1989, les coûts de fonctionnement totaux ont été d'environ 59 millions de dollars.

Le Ministère s'est réservé un accès prioritaire à 3 176 lits pour malades ayant besoin de soins de longue durée dans des établissements gérés par les provinces. À l'heure actuelle, 2 875 de ces lits continuent d'être utilisables. Les installations relatives aux autres lits doivent être modernisées.

Grâce aux services offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, on encourage les anciens combattants à continuer à vivre dans leur foyer et leur collectivité. En l'occurrence, les anciens combattants peuvent bénéficier de soins à domicile, de travaux d'adaptation du foyer, de soins ambulatoires, de soins en établissement pour adultes, de soins intermédiaires en maison de repos et de services de transport.

Quant aux services complémentaires de santé, les paiements pour les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, ce qui comprend les services des professionnels de la santé, les médicaments d'ordonnance, les prothèses et d'autres services de santé communautaires, sont fournis.

3. Sommaire des ressources

En 1990-1991, les soins de santé représenteront environ 28 p. 100 des dépenses du Programme du ministère des Anciens combattants et 64 p. 100 de ses années-personnes. Les prestations aux bénéficiaires représentent environ 89 p. 100 des dépenses de soins de santé tandis que le fonctionnement des quatre établissements ministériels absorbe 57 p. 100 des années-personnes réservées aux soins de santé.

Tableau 5 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1990-1991		Prévu* 1989-1990		Réel 1988-1989	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Établissements ministériels	65 000	1 265	63 000	1 269	58 700	1 289
Paiement de prestations						
Accords négociés relatifs à la cession des hôpitaux pour anciens combattants	7 620		17 725		24 403	
Hôpital au choix de l'ancien combattant et établissements contractants	105 380		99 101		89 855	
Soins médicaux, chirurgicaux et dentaires et prothèses	119 048		100 231		82 233	
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	123 300		90 000		54 396	
Divers	2 896		2 876		2 817	
Frais de déplacement des anciens combattants	13 471		10 283		8 731	
Distribution du Programme des soins de santé	54 707	968	53 793	1 065	37 244	1 033
	491 422	2 233	437 009	2 334	358 379	2 322

* Prévisions au 30 novembre 1989

Voir la page 2-9 pour obtenir des explications sur les autres changements importants entre les prévisions pour 1989-1990 et le Budget des dépenses de 1990-1991.

Tableau 6 : Rendement financier en 1988-1989

(en milliers de dollars)	1988-1989					
	Réel		Budget principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Établissements ministériels	58 700	1 289	49 000	1 300	9 700[1]	(11)
Paiements de prestations						
Accords négociés relatifs à la cession des hôpitaux pour anciens combattants	24 403		30 945		(6 542)	
Hôpital au choix de l'ancien combattant et établissements contractants	89 855		92 955		(3 100)	
Soins médicaux, chirurgicaux et dentaires et prothèses	82 233		69 703		12 530	
Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)	54 396		56 700		(2 304)	
Divers	2 817		3 056		(239)	
Frais de déplacement des anciens combattants	8 731		7 227		1 504	
Distribution du Programme des soins de santé	37 244	1 033	56 581	1 000	(19 337)[1]	33
	358 379	2 322	366 167	2 300	(7 788)	22

Voir la page 2-14 pour obtenir des explications sur les changements importants entre le Budget principal de 1988-1989 et les prévisions pour 1988-1989.

[1] Correspond à la répartition incorrecte des paiements effectués à l'égard des régimes d'avantages sociaux des employés entre les établissements du Ministère et la Distribution du programme de soins de santé.

4. Données sur le rendement et justification des ressources

Le deuxième module d'un système de mesure de la performance a été mis en place. Le système répondra aux besoins d'information des Secteurs des programmes et des opérations et éventuellement du Secteur de l'administration. Il fournit des données sur le rendement du Programme et il est lié à d'autres systèmes informatiques du Portefeuille. On a établi des critères d'évaluation et d'acceptation en fonction des besoins de la direction et des exigences des organismes centraux.

Le Ministère a élaboré des modèles de prévision des programmes de santé, afin de faciliter la planification. En se fondant sur des modèles de prévision disponibles pour les populations des anciens combattants et de leurs veuves, pour les bénéficiaires d'une allocation d'ancien combattant et d'une allocation de guerre pour les civils et pour les bénéficiaires d'une pension d'invalidité, on a élaboré des modèles pour des programmes tels que le Programme pour l'autonomie des anciens combattants et les programmes de soins en établissement. La mise en oeuvre complète de ces modèles dépend du système intégré de gestion amélioré de l'Activité des soins de santé qui

devrait être achevé en 1989-1990. On élabore présentement un modèle de prévision à l'égard des autres services de santé achetés et il sera prêt en 1990-1991.

Établissements du Ministère

En mars 1988, une entente de principe a été conclue avec la province de l'Ontario, le ministère de la Défense nationale et l'hôpital Perley, à Ottawa en vue de négocier la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants (FRAC) à la province et la construction subséquente d'un nouveau centre gériatrique de 450 lits. Le nouvel établissement sera géré par l'hôpital Perley et pourra accueillir 200 malades de la collectivité ayant besoin de soins prolongés, 100 malades anciens combattants ayant besoin de soins prolongés (ce qui comprend le transfert de 50 anciens combattants du Centre médical de la Défense nationale) et 150 anciens combattants qui reçoivent présentement des soins intermédiaires en maison de repos au FRAC. La clinique dentaire du FRAC sera également transférée dans le nouvel établissement.

La cession du Foyer Rideau pour anciens combattants devrait se faire en 1991 et on prévoit que la section réservée aux anciens combattants dans le nouvel établissement sera prête en 1993.

Établissements contractants et régime du libre choix de l'hôpital : En 1988-1989, les anciens combattants ont utilisé plus de 1,15 million de jours-malades dans les établissements contractants ainsi que dans le cadre du programme de libre choix de l'hôpital. Au 31 mars 1989, on estimait à 2 900 le nombre d'anciens combattants qui recevaient des soins en établissement dans des lits d'établissements indépendants. Le coût relatif aux soins en établissement est indiqué au tableau 6. Le tableau 7 montre les contributions versées à des établissements particuliers à la suite de la cession d'hôpitaux aux gouvernements provinciaux.

Tableau 7 : Contributions versées aux provinces dans le cadre d'accords de cession d'hôpitaux (en milliers de dollars - en dollars de l'année courante)

Province	Établissement	Budget des dépenses 1990-1991	Prévu* 1989-1990	Réel 1988-1989	Années précédentes	Total
Québec	Hôpital Queen-Mary	-	862	357	13 354	14 573
Ontario	Hôpital Parkwood (aile Western Counties)	-	163	11 322	7 556	19 041
	Centre hospitalier Sunnybrook (aile G)	4 010	12 029	4 917	-	20 956
	Sunnybrook (aile des services cliniques)	-	-	1 140	-	1 140
Manitoba	Hôpital Deer Lodge	-	56	6 667	30 741	37 464
Saskatchewan	Centre de réadaptation Wascana	500	4 500	-	1 000	6 000
Colombie-Britannique	Hôpital Royal Jubilee	3 110	115	-	500	3 725
		7 620	17 725	24 403	53 151	102 899

* Prévisions au 30 novembre 1989

On continue d'améliorer les établissements situés d'un bout à l'autre du Canada dans lesquels les anciens combattants ont un accès prioritaire aux lits pour malades ayant besoin de soins prolongés.

En juillet 1987, on a signé une entente en vue de la construction de la nouvelle aile Western Counties, à l'hôpital Parkwood, à London (Ontario), où 170 lits pour malades ayant besoin de soins de type II seront réservés en priorité aux anciens combattants. La construction de l'aile est terminée et Sa Majesté la reine mère en a fait l'ouverture officielle le 7 juillet 1989.

Anciens combattants participe présentement au remplacement de l'aile G au Centre hospitalier Sunnybrook, à Toronto (Ontario). La construction de ce nouveau centre gériatrique a commencé à l'automne de 1988 et devrait être terminée en avril 1990. Cette nouvelle aile comprendra 750 lits pour soins de type I et II réservés aux anciens combattants. De plus, toujours à l'hôpital Sunnybrook, le Ministère a versé 1,14 million de dollars en vue de la construction d'une aile de services cliniques à laquelle auront accès les anciens combattants hospitalisés et ceux qui vivent au sein de la collectivité.

En octobre 1988, le Ministère et le gouvernement de la Saskatchewan ont signé un protocole d'entente qui établit un cadre de négociation des questions ayant trait aux services de soins de santé relativement au remplacement de l'aile de 54 lits réservés aux anciens combattants au Centre de réadaptation Wascana, à Regina. Le gouvernement fédéral a accepté de verser 6 millions de dollars à l'égard du coût total de ce projet.

La deuxième phase de l'agrandissement du Centre Deer Lodge à Winnipeg au coût de 37,5 millions de dollars, s'est terminée en juin 1988. L'établissement comprend une nouvelle tour incluant 200 lits pour soins personnels et 233 lits pour soins complémentaires, dont 155 sont réservés aux anciens combattants. Le Centre est à l'avant-garde des soins gériatriques au Manitoba.

Le nouveau Centre George Derby, à Burnaby (C.-B.), a ouvert ses portes en mai 1988 et comprend 200 lits pour soins de longue durée pour les anciens combattants.

Soins médicaux, chirurgicaux et dentaires (y compris les médicaments et les prothèses) : Les anciens combattants admissibles et les autres personnes admissibles ont droit à des soins médicaux, chirurgicaux et dentaires (y compris les médicaments et les prothèses) en vertu du Règlement sur le soin aux anciens combattants et le Règlement sur le traitement aux anciens combattants. Les bénéficiaires d'une pension d'invalidité peuvent être soignés aux frais du Ministère relativement à des invalidités liées à des affections qui leur donnent droit à une pension. De plus, les personnes souffrant d'affections n'ouvrant pas déjà droit à une pension peuvent recevoir des soins lorsque ces affections ne sont pas couvertes par un régime provincial d'assurance-maladie. Ces prestations de traitement peuvent aussi être offertes à tout ancien combattant qui reçoit des services offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Les dépenses varient selon les services de soins de santé que chaque province offre dans le cadre de son régime provincial d'assurance-maladie. Le tableau 8 illustre certains paiements faits au cours des trois dernières années.

Tableau 8 : Certaines dépenses de traitement

	1988-1989		1987-1988		1986-1987	
	Nombre	$	Nombre	$	Nombre	$
Ordonnances	1 533 832	30 390 767	1 421 000	26 187 071	1 404 615	25 508 017
Prothèses visuelles	42 860	3 334 054	31 800	2 601 958	32 930	2 160 703
Prothèses auditives	28 464	4 650 146	14 450	2 964 471	6 590	2 032 267
Libre choix du dentiste	64 266	15 536 781	33 680	12 649 679	41 049	11 126 000

Le tableau 9 illustre les délais d'exécution concernant certains secteurs de traitement, de même que le PAAC.

Tableau 9 : Délai d'exécution (en jours)

Programme	Norme	Cumulatif en septembre 1989	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988	Réel 1986-1987
Allocation pour traitement	25	12,9	9,1	11	13
Comptes de pharmacie	30	11,4	18,5	14	9
Comptes de médecin	30	14,9	18,2	17	13
Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)	30	15,9	15,6	-	-

Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) : Le PAAC offre aux anciens combattants admissibles des soins à domicile et des soins de longue durée au sein de la collectivité. Il a commencé en 1981. Ce programme a connu une expansion progressive au fur et à mesure que de nouveaux groupes devenaient admissibles aux prestations. En 1988-1989, un total de 40 369 bénéficiaires jouissaient des prestations offertes dans le cadre du PAAC, soit une augmentation de 63 p. 100 de la charge de travail comparativement à l'année précédente. En 1989-1990, le PAAC offrira des services à quelque 66 775 bénéficiaires et les dépenses connexes seront d'environ 90 millions de dollars.

Comme la charge de travail ne cesse d'augmenter, le Ministère a entrepris des travaux en vue de rationaliser la prestation des avantages du PAAC. En outre, l'efficacité a permis de réaliser des gains importants. En 1988-1989, le délai moyen de traitement d'une demande a été de 5,56 heures. Cela représente une amélioration de 17 p. 100 en termes de productivité comparativement à l'année précédente. Au cours de la même période, le taux de service aux bénéficiaires du PAAC est passé à 263 bénéficiaires par année-personne, soit une augmentation de 34 p. 100 comparativement à l'année dernière.

La charge de travail relative au PAAC a augmenté de façon significative entre 1986-1987 et 1988-1989 (tableau 10). Au cours de cette période, le Ministère a dû composer avec une augmentation de 88 p. 100 de sa charge de travail totale. La rationalisation de l'administration d'autres programmes du Ministère a permis d'utiliser 102 années-personnes pour répondre à cette augmentation de la charge de travail relative au PAAC.

Tableau 10 : Charge de travail relative au PAAC

	1990-1991 Prévu	1989-1990 Prévu	1988-1989 Réel	1987-1988 Réel	1986-1987 Réel
Demandes à l'égard du PAAC	29 197	22 308	18 030	12 740	10 000
Nouvelles évaluations relatives au PAAC	*	*	6 259	2 926	2 105
Renouvellements relatifs au PAAC	4 688	4 762	17 731	16 110	10 264

* Les prévisions relatives aux nouvelles évaluations du PAAC ne sont pas disponibles à cause d'une analyse des révisions à la méthode de capture des données.

Une étude d'évaluation du Programme pour l'autonomie des anciens combattants a montré que le programme a permis d'aider des anciens combattants à continuer à vivre plus longtemps dans leur foyer et qu'il constitue une solution moins coûteuse que le placement dans des établissements pour soins de longue durée.

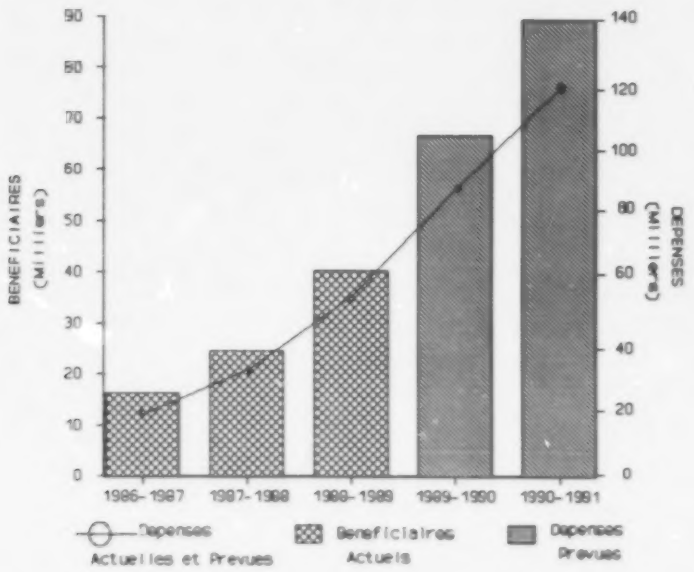
L'étude a révélé que le programme est bien axé vers ceux qui en ont le plus besoin. On a constaté qu'il a un effet positif sur la santé des anciens combattants et qu'il donne du répit au principal dispensateur de soins. Le programme ne prévoit toutefois pas remplacer l'aide qui était jusqu'alors fournie par la famille ou par d'autres personnes.

Près de 90 p. 100 des anciens combattants qui ont répondu au sondage étaient "modérément" ou "extrêmement" satisfaits des services offerts. Les seules préoccupations enregistrées avaient trait aux difficultés d'embauche des dispensateurs de services, ainsi qu'à la facturation et au remboursement desdits services. Plus du quart des bénéficiaires ont indiqué qu'ils avaient besoin de services à domicile, mais qu'ils n'en recevaient pas en raison des listes d'attente des dispensateurs de service commerciaux, du manque de la connaissance de la disponibilité des services, ou de leur hésitation à demander ces services.

Grâce aux services offerts dans le cadre du PAAC, les bénéficiaires ne risquent généralement pas d'être placés en établissement. On a constaté que 8 p. 100 des bénéficiaires sont fort susceptibles d'être placés en établissement. Sans les services offerts dans le cadre du PAAC, on a évalué que le pourcentage augmenterait à près de 26 p. 100. On estime que grâce au PAAC, on réalise des économies de près de 46 millions de dollars par année comparativement à ce qu'il en coûterait pour donner des soins en établissement aux anciens combattants.

Le tableau 11 présente les dépenses et l'augmentation du nombre de bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants au cours des dernières années.

Tableau 11 : Augmentation des dépenses et de la clientèle du PAAC



Nota : Les dépenses sont montrées en dollars de l'année courante.

B. Pensions

1. Objectif

Fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services relatifs aux pensions, portant notamment sur des conseils et des renseignements, l'admissibilité, l'évaluation médicale, la distribution des prestations et le redressement.

2. Description

Les pensions et prestations d'invalidité ou de décès sont payées conformément à la Loi sur les pensions, au Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation, à l'ordonnance sur l'indemnisation des employés (Guerre) de l'État, à la Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax, à la Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux et aux lois et ordonnances connexes. Les employés du ministère des Anciens combattants préparent des dossiers que la Commission canadienne des pensions étudie et à partir desquels elle rend une décision. De plus, le Ministère a le mandat d'accorder des prestations aux personnes à charge, de communiquer avec les pensionnés au sujet de questions liées aux pensions, d'émettre des chèques de prestations et de fournir des avis médicaux professionnels.

L'administration et la distribution du programme des pensions d'invalidité par le ministère des Anciens combattants comprend l'enregistrement et le maintien d'un suivi des demandes de prestations, la préparation de précis médicaux, la communication d'avis médicaux à l'égard des décisions rendues en première instance, et la préparation d'"exposés de cas" en vue d'appels. Le Ministère communique avec les pensionnés aux stades de l'admissibilité et de l'évaluation de leurs demandes et traite les demandes de renseignements qui peuvent avoir trait à leurs comptes de pension ou à la situation de leurs demandes. Il prépare également un relevé de compte pour le paiement et veille à l'émission des chèques.

3. Sommaire des ressources

En 1990-1991, les pensions compteront pour environ 55 p. 100 des dépenses du Programme du ministère des Anciens combattants et 11 p. 100 de ses années-personnes. Environ 98 p. 100 des dépenses totales indiquées au tableau 12 sont destinées aux paiements de transferts faits aux pensionnés et aux anciens prisonniers de guerre.

Tableau 12 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1990-1991		Prévu* 1989-1990		Réel 1988-1989	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Subventions et contributions						
Paiements des prestations pour les pensions d'invalidité/ de survivant	946 529		900 070		830 157	
Subventions d'inhumation	3 532		2 656		2 425	
Distribution du programme des pensions	19 757	373	18 767	384	19 613	385
	969 818	373	921 493	384	852 195	385

* Prévisions au 30 novembre 1989

Voir la page 2-9 pour l'explication des différences importantes entre les prévisions de 1989-1990 et le Budget de 1990-1991.

Tableau 13 : Résultats financiers en 1988-1989

(en milliers de dollars)	1988-1989					
	Réel		Budget principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Subventions et contributions						
Paiements des prestations pour les pensions d'invalidité/ de survivant	830 157		832 172		(2 015)	
Subventions d'inhumation	2 425		2 570		(145)	
Distribution du programme des pensions	19 613	385	18 352	380	1 261	5
	852 195	385	853 094	380	(899)	5

Voir la page 2-14 pour l'explication des différences importantes entre le Budget des dépenses de 1988-1989 et des dépenses réelles pour 1988-1989.

4. Données sur le rendement et justification des ressources

Bénéficiaires : En 1990-1991, 148 000 bénéficiaires recevront des pensions d'invalidité, de survivant ou des indemnités d'ancien prisonnier de guerre en vertu des dispositions de la Loi sur les pensions. L'augmentation du nombre de bénéficiaires est principalement attribuable au rétablissement des pensions à l'égard des veuves/veufs remarié(e)s (projet de loi C-24). Voici maintenant une description des changements ayant trait au niveau des types de prestations et des types de service pour lesquels des prestations sont accordées .

Types de prestations : Les pensions et les allocations sont accordées à l'égard de décès ou d'invalidités liés au service militaire ou à tout autre service admissible. On s'attend à ce que le nombre des pensionnés pour invalidité diminue d'environ 5 p. 100 entre 1986-1987 et 1990-1991.

Les prestations de survivant sont accordées au conjoint et aux enfants admissibles par suite du décès d'un pensionné pour invalidité. En 1990-1991, on prévoit une augmentation de 20 p. 100 à ce chapitre comparativement à 1986-1987. Près de la moitié de cette augmentation est attribuable au rétablissement des pensions à l'égard des veuves remariées.

Les anciens prisonniers de guerre touchent des indemnités à l'égard du temps pendant lequel ils ont été en captivité. Le nombre d'anciens prisonniers de guerre qui recevront des indemnités au cours de la même période devrait diminuer d'environ 15 p. 100.

Les diminutions du nombre de bénéficiaires de pensions d'invalidité et d'indemnités d'ancien prisonnier de guerre peuvent être attribuées surtout au vieillissement de ces groupes. Mises à part les mesures législatives qui ont été adoptées, l'augmentation du nombre des prestations versées aux survivants est due à la moyenne d'âge moins élevée et à une espérance de vie plus longue des conjoints (les conjoints étant surtout des femmes). Le tableau 14 illustre le nombre de bénéficiaires par type de bénéficiaires.

Tableau 14 : Bénéficiaires par type

	1990-1991 Prévu	1989-1990 Prévu	1988-1989 Réel	1987-1988 Réel	1986-1987 Réel
Bénéficiaires de pensions d'invalidité	92 300	93 400	95 800	96 500	97 400
Survivants	52 900	51 900	45 500	44 600	43 700
Anciens PG bénéficiaires d'indemnités d'anciens PG seulement	2 300	2 400	2 600	2 600	2 800
Total	147 500	147 700	143 900	143 700	143 900

En 1988-1989, 12 097 pensionnés ont reçu des allocations spéciales pour soins, pour vêtements ou pour incapacité exceptionnelle.

Les pensionnés peuvent également être admissibles à une rente en raison du service et à d'autres gratifications décernées en vertu de l'Ordonnance relative aux rentes et gratifications rattachées aux décorations pour bravoure. En 1988-1989, 1 329 bénéficiaires ont touché ces prestations.

Types de service : Les pensions d'invalidité, les pensions de survivant et les indemnités d'ancien prisonnier de guerre sont classées selon le type de service auquel l'affection ou le décès est imputable. Le tableau 15 montre la répartition des bénéficiaires de pension.

Tableau 15 : Répartition des bénéficiaires de pension selon le type de service

	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988	Réel 1986-1987	Réel 1985-1986
Première Guerre mondiale	5,1 %	6,1 %	6,7 %	7,5 %	8,3 %
Deuxième Guerre mondiale	82,8 %	82,7 %	82,9 %	82,9 %	82,8 %
Corée	1,9 %	1,9 %	1,9 %	1,8 %	1,8 %
Force régulière	10,2 %	9,3 %	8,5 %	7,8 %	7,1 %

Prestations payées : Les prestations sont accordées conformément au degré d'invalidité. Le degré d'invalidité est évalué de 1 à 100 p. 100 selon une "table des invalidités". Les taux de base sont rajustés au 1er janvier de chaque année en fonction de l'indice des prix à la consommation. Les pensionnés pour invalidité reçoivent également des prestations supplémentaires à l'égard de leur conjoint et de leurs enfants. En 1988-1989, on a versé des prestations supplémentaires à l'égard de plus de 76 000 conjoints et enfants. Le tableau 16 donne les taux de base des cinq dernières années pour un pensionné souffrant d'une invalidité évaluée à 100 p. 100. Une nouvelle table de pensions d'invalidité est entrée en vigueur en 1989.

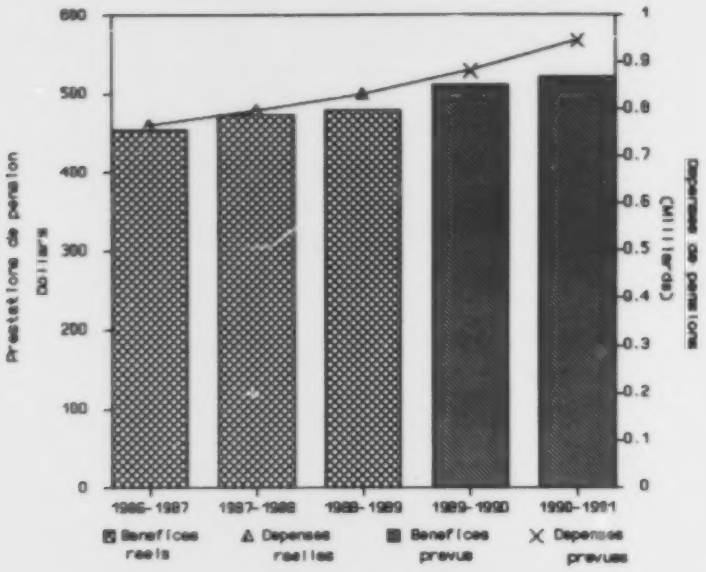
Tableau 16 : Échelle des pensions payées mensuellement pour une invalidité évaluée à 100 p. 100 (En vigueur chaque année au 1er janvier)

	1989	1988	1987	1986	1985
Pension de base *	1 346,79 $	1 293,75 $	1 240,41 $	1 191,56 $	1 137,27 $
Pension supplémentaire versée à l'égard du conjoint (équivalent à 25 p. 100 de la pension de base)	336,70	323,44	310,10	297,89	284,32
Pension supplémentaire à l'égard des enfants					
Premier enfant (équivalent à 13 p. 100 de la pension de base)	175,08	168,19	161,25	154,90	147,85
Deuxième enfant (équivalent à 9,5 p. 100 de la pension de base)	127,95	122,90	117,84	113,20	108,04
Chaque enfant additionnel (équivalent à 7,5 p. 100 de la pension de base)	101,01	97,03	93,03	89,37	85,30

* La pension de base est le montant payé à un pensionné célibataire souffrant d'une invalidité évaluée à 100 p. 100.

Le tableau 17 donne la moyenne des prestations mensuelles versées pour la période de cinq ans allant de 1986-1987 à 1990-1991. En dollars courants, en 1989-1990, la pension mensuelle moyenne aura augmenté de près de 15 p. 100 depuis 1986-1987. Bien que la moyenne relative de la pension mensuelle semble demeurer relativement constante, un certain nombre d'éléments l'ont fait varier. L'augmentation du nombre des prestations versées aux survivants fait baisser la moyenne de la pension parce que les survivants ne touchent qu'une partie du taux de base. Le taux augmente d'autre part en raison de l'augmentation du nombre des pensionnés pour invalidité qui reçoivent des prestations à l'égard de nouvelles affections ou d'aggravations de leur invalidité.

Tableau 17 : Prestations mensuelles moyennes versées et dépenses annuelles en pensions



Nota : Les dépenses sont montrées en dollars de l'année courante.

Service aux pensionnés : Le tableau 3 à la page 1-8 présente des données concernant les services aux pensionnés pour la période de 1986-1987 à 1990-1991 et une courte explication suit.

Exposés de cas et précis médicaux : Les exposés de cas et les précis médicaux sont préparés à l'égard des nouveaux requérants et des pensionnés dont les affections ont changé ou qui souffrent de nouvelles affections. La charge de travail a augmenté de 16 p. 100 depuis 1986-1987. On s'attend à ce que cette tendance ne se poursuive pas en 1990-1991, puisqu'elle devrait se stabiliser.

Avis médicaux : Les conseillers médicaux à l'Administration centrale, spécialistes de la médecine en matière de pension, rédigent des avis d'expert pour aider la Commission canadienne des pensions dans le jugement des demandes. On s'attend à ce que le nombre des avis médicaux augmente au cours de la présente année et de la suivante.

Demandes de prestations supplémentaires : Le nombre des demandes de prestations supplémentaires a diminué d'environ 16 p. 100 depuis 1986-1987. Toutefois, il devrait augmenter au cours des deux prochaines années en raison de la reprise du programme de certificat de vie.

Activité de paiement : On émet plus de 1,6 million de chèques à des pensionnés par année. Les Services de distribution des prestations met présentement au point un programme de virements automatisés qui permettra de faire le virement automatique des prestations aux comptes de quelque 60 000 pensionnés. Le projet devrait être terminé d'ici deux ans. On a également apporté des améliorations au système de distribution des prestations aux veuves et aux veufs. On a autorisé l'utilisation du compte bancaire du Ministère de sorte à permettre aux conjoints qui sont devenus veufs ou veuves récemment, de changer immédiatement à leur nom les chèques faits au nom de leur conjoint décédé.

Nouvelles prestations de pension : Le projet de loi C-24 visant à modifier certaines mesures législatives ayant trait à la pension de retraite et quelques autres mesures législatives a reçu la sanction royale le 29 juin 1989. Cette loi modifie la Loi sur les pensions en abrogeant les dispositions qui mettaient fin au versement des pensions à cause du mariage ou du remariage. Environ 4 500 conjoints survivants de pensionnés pour invalidité qui ont perdu leur pension en se remariant, la plupart étant des femmes, auront droit au rétablissement de leur pension en présentant une demande à cette fin. Cette modification touchera aussi environ 100 enfants, orphelins, frères ou soeurs et parents à charge qui ne recevaient plus de prestations en raison d'un mariage.

C. Soutien financier

1. Objectif

Fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services de soutien financier portant sur des conseils et des renseignements, l'admissibilité, les décisions administratives, l'administration et la distribution des prestations, les conseils juridiques et le redressement.

2. Description

L'activité du Soutien financier porte sur les questions relatives au soutien financier et aux autres programmes spéciaux pour les anciens combattants, les personnes à leur charge et certaines autres personnes désignées. Ces prestations comprennent les allocations aux anciens combattants, les allocations de guerre pour les civils et une aide supplémentaire à l'inhumation (toutes ces prestations sont fondées sur le besoin); l'aide à l'éducation pour les anciens combattants et les orphelins pensionnés d'anciens combattants; des services spécialisés de bien-être pour les anciens combattants, sourds ou paraplégiques. On exploite également deux ateliers en milieu protégé pour la production de coquelicots et de couronnes commémoratives vendus à l'occasion de la campagne annuelle du coquelicot de la Légion royale canadienne et de divers autres événements commémoratifs.

Le paiement des prestations en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants constitue la principale activité du Soutien financier et fait en sorte que les personnes admissibles ont un niveau de revenu garanti. Les programmes du Souvenir offrent une aide dans les domaines suivants : funérailles et inhumation, études et formation, aide financière d'urgence, administration de fonds en fiducie, successions des anciens combattants, assurance des anciens combattants, entretien des tombes et des monuments érigés à la mémoire des Canadiens morts à la guerre et ils sont la source principale de financement de diverses associations et organisations qui aident les anciens combattants et les personnes à leur charge.

3. Sommaire des ressources

En 1990-1991, l'activité du Soutien financier comptera pour environ 15 p. 100 des dépenses du Programme des Anciens combattants et 10 p. 100 de ses années-personnes. Le tableau 18 montre qu'environ 90 p. 100 des dépenses totales portent sur les paiements de transfert sous la forme de subventions, surtout les allocations aux anciens combattants.

Tableau 18 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1990-1991		Prévu* 1989-1990		Réel 1988-1989	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Paiements des prestations						
Prestations financières de l'allocation d'ancien combattant	213 613		268 000		310 503	
Fonds du Souvenir	13 343		8 863		5 902	
Autres subventions	7 802		7 760		7 617	
Aide pour l'inhumation	7 056		5 385		5 082	
Distribution du programme des prestations financières	18 201	362	17 202	375	25 458	372
	260 015	362	307 210	375	354 562	372

* Prévisions au 30 novembre 1989

Voir la page 2-9 pour l'explication des différences importantes entre les prévisions de 1989-1990 et le Budget de 1990-1991.

Tableau 19 : Résultats financiers 1988-1989

(en milliers de dollars)	1988-1989					
	Réel		Budget principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Paiements des prestations						
Prestations financières de l'allocation d'ancien combattant	310 503		349 000		(38 497)	
Fonds du Souvenir	5 902		3 880		2 022	
Autres subventions	7 617		7 792		(175)	
Aide pour l'inhumation	5 082		5 539		(457)	
Distribution du programme des prestations financières	25 458	372	16 699	369	8 759	3
	354 562	372	382 910	369	(28 348)	3

Voir la page 2-14 pour l'explication des différences importantes.

4. Données sur le rendement et justification des ressources

Paiement des prestations : La plus grande partie des dépenses dans le cadre de cette activité porte sur les allocations aux anciens combattants (AAC). Les dépenses réelles et prévues pour la période 1986-1987 à 1988-1989 sont indiquées au tableau 20.

Tableau 20 : Bénéficiaires d'AAC et dépenses prévues et réelles

(en milliers de dollars)	1990-1991 Prévu	1989-1990 Prévu	1988-1989 Réel	1987-1988 Réel	1986-1987 Réel
Bénéficiaires	47 890	55 325	64 282	72 658	82 400
(en milliers de dollars)	213 613	268 000	310 503	365 618	425 402

Pour être admissible à l'AAC, un ancien combattant doit répondre aux critères d'admissibilité en raison de ses états de service, être inapte à travailler à cause de son âge ou d'une incapacité et avoir un revenu qui ne permet pas de subvenir à ses besoins selon un examen de son revenu. Le processus d'examen du revenu détermine l'admissibilité financière initiale et courante de tous les anciens combattants, veuves et orphelins. Le tableau 21 donne les taux mensuels pour la période allant de 1986 à 1989.

Tableau 21 : Taux mensuels de l'AAC (en vigueur en juin chaque année)*

(en dollars)	1989	1988	1987	1986
Marié	1 182,63	1 136,48	1 089,99	1 046,42
Seul	778,90	748,51	717,89	689,19
Orphelin	417,39	401,11	384,71	369,34
Enfant additionnel	139,30	133,86	128,39	123,25

* Les taux sont rajustés trimestriellement selon l'augmentation de l'indice des prix à la consommation.

En 1988-1989, on a instauré un système d'échange de données avec Revenu Canada Impôt. En ce qui concerne l'année d'imposition 1986, on a identifié 2 007 comptes qui comportaient des erreurs dont 538 ont donné lieu à l'établissement de trop-payés et 253 à des rajustements à l'égard de paiements insuffisants. En ce qui concerne l'année d'imposition 1987, on a identifié 1 984 comptes qui comportaient des erreurs dont 476 ont donné lieu à l'établissement de trop-payés et 331 à des rajustements à l'égard de paiements insuffisants. Comme dans le passé, les paiements ont été faits immédiatement aux anciens combattants ou aux personnes à leur charge qui avaient reçu des paiements insuffisants. La majorité des trop-payés seront remis conformément à la politique existante du Ministère concernant le paiement des trop-payés. Les paiements de programme sont devenus plus exacts comme en témoigne la diminution importante du nombre de trop-payés.

Rendement opérationnel : La phase I du projet d'harmonisation des AAC a été mise en oeuvre en 1986. Elle comportait une redéfinition de données comme le revenu et l'état civil, de sorte que le programme soit aligné sur le programme de la SV et du SRG.

La phase II du projet a été terminée en avril 1989 et elle a permis d'établir une comparaison automatique du revenu des bénéficiaires d'AAC/AGC aux types de revenu provenant de la SV et du SRG. Ces deux initiatives ont permis de rentabiliser le programme des AAC grâce à une rationalisation de la tenue des comptes, du contrôle et des décisions ayant trait aux prestations, aux modes d'envoi des demandes par la poste et aux processus de demandes de renseignements des clients.

Les améliorations apportées au processus de distribution de programme des AAC a donné lieu à des économies de 264 années-personnes de 1984-1985 à 1987-1988. En 1988-1989, on a réalisé des économies supplémentaires de 15 p. 100 au chapitre des années-personnes dans le secteur des AAC. Dans l'ensemble, au cours de la même période, le nombre d'années-personnes de l'activité du Soutien financier a diminué de 9 p. 100.

Les améliorations apportées au Programme des AAC en termes d'efficacité ont également eu une incidence sur la productivité (tableau 22). On a réalisé des gains de productivité importants en ce qui concerne les premières demandes des AAC (49 p. 100), les réexamens relatifs aux AAC (26 p. 100) et les demandes présentées à l'égard du Fonds de secours (14 p. 100).

Tableau 22 : Productivité (heures/volume d'unité)

Activité	1988-1989	1987-1988
Premières demandes d'allocation d'ancien combattant	2,18	4,29
Réexamens de demandes d'allocation d'ancien combattant	1,67	2,26
Demandes présentées à l'égard du Fonds de secours	2,59	3,01
Demandes de subvention pour les funérailles et l'inhumation	0,28	--

Le tableau 23 identifie les volumes les plus importants de la charge de travail. Malgré la diminution du nombre de bénéficiaires d'allocation d'ancien combattant (AAC), la charge de travail (AAC) est demeurée relativement constante en raison de l'augmentation du nombre de bénéficiaires qui établissent leur admissibilité financière à l'égard des prestations de soins de santé.

Tableau 23 : Volumes de la charge de travail

Activité	1990-1991 Prévu	1989-1990 Prévu	1988-1989 Réel	1987-1988 Réel	1986-1987 Réel
AAC/AGC					
Demandes	19 955	20 000	23 471	21 110	19 467
Réexamens	46 880	57 375	57 464	50 259	91 576
Renouvellements	16 950	22 590	30 371	37 642	--
Demandes présentées à l'égard du Fonds de secours	6 500	7 000	7 544	7 869	8 341
Demandes de subvention pour funérailles et l'inhumation	4 150	3 900	3 703	--	--

Tableau 24 : Délais d'exécution (en jours)

Programme	Norme	Cumulatif en septembre 1989	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988	Réel 1986-1987
Premières décisions AAC/AGC	35	42,0	37,0	35,0	34,0
Fonds de secours	18	8,1	9,5	8,8	9,4
Funérailles et inhumation	25	12,9	10,9	12,3	17,4
Anciens combattants ayant servi au Canada	15	9,5	5,4	--	--

Données générales

La charge de travail et les coûts de distribution des prestations du Programme des allocations aux anciens combattants continueront de diminuer au fil des ans étant donné que de plus en plus d'anciens combattants et de personnes à leur charge recevront des prestations de la sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada.

La charge de travail du Programme du Souvenir augmentera au cours des quelques prochaines années et cela occasionnera un besoin de ressources.

D. Gestion des contrats immobiliers

1. Objectif

Fournir aux bénéficiaires une gestion des contrats immobiliers et des services de successions, ainsi que des fonctions de comptabilité de la caisse en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants et du Règlement qui s'y rattache.

2. Description

L'Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC) offre des services de gestion des contrats immobiliers et d'autres services aux anciens combattants, à leurs héritiers et à leurs représentants relativement à des biens immobiliers achetés en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants. Ces services comprennent des services de consultation après le prêt, d'évaluation immobilière et d'administration des contrats de vente.

Le Secteur de l'office de l'établissement agricole des anciens combattants se compose d'une administration centrale, de quatre divisions, de 24 bureaux locaux et de 15 bureaux de contact situés dans tout le Canada. On a mis fin au programme des prêts en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants en 1977. Il y a environ 14 000 comptes actifs constituant un capital en circulation de 80 millions de dollars à recouvrer.

Nom des conjoints ajoutés aux contrats de vente (OEAAC) : À la suite d'une modification apportée à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants en 1986, les anciens combattants peuvent voir le nom de leur conjoint inscrit dans le contrat de vente. Au décès de l'ancien combattant, le conjoint peut acquérir le titre de la propriété sans payer les frais juridiques coûteux associés au règlement des successions. Depuis la date d'entrée en vigueur de cette modification, 11 634 anciens combattants ont fait inscrire le nom de leur conjoint dans leur contrat de vente.

3. Sommaire des ressources

Les dépenses de l'activité de gestion des contrats immobiliers représenteront moins de 1 p. 100 des dépenses totales du Programme du ministère des Anciens combattants et environ 3 p. 100 des années-personnes en 1990-1991. Les traitements et les salaires comptent pour environ 90 p. 100 des dépenses de cette activité.

Tableau 25 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1990-1991		Prévu* 1989-1990		Réel 1988-1989	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Gestion des contrats immobiliers	5 128	112	5 187	111	4 567	112

* Prévisions au 30 novembre 1989

Tableau 26 : Résultats financiers en 1988-1989

(en milliers de dollars)	1988-1989					
	Réel		Budget principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Gestion des contrats immobiliers	4 567	112	5 432	137	(865)	(25)

4. Données sur le rendement et justification des ressources

Données générales : En 1988-1989, le nombre de comptes impayés en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants est passé de 18 338 à 16 032. Au cours de l'année, on a recouvré un capital de 20 200 000 $. Les intérêts ont été de 6 093 000 $.

Indicateurs d'efficacité : Les indicateurs d'efficacité clés sont les années-personnes par compte actif, les salaires par compte actif, les coûts de fonctionnement par année-personne et le coût total par compte actif.

Tableau 27 : Indicateurs d'efficacité

	Prévu 1990-1991	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988	Réel 1986-1987
Années-personnes par compte actif	,0060	,0060	,0061	,0058	,0060
Salaire par compte actif	*200,14 $	*214,55 $	187,51 $	182,90 $	189,39 $
Coût de fonctionnement par année-personne	4 103,09 $	4 103,09 $	3 807,14 $	4 460,62 $	4 786,68 $
Coût total par compte actif*	*224,96 $	*239,38 $	210,76 $	208,85 $	217,91 $

* Les augmentations de coûts par compte sont directement imputables aux augmentations de salaires et aux paiements rétroactifs.

Tableau 28 : Délais d'exécution (en jours)

		Cumulatif en septembre 1989	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988	Réel 1986-1987
Demandes des bénéficiaires	Courantes	4,1	6,1	3,5	8,6
	Urgentes	2,0	1,8	1,5	2,7

L'Office de l'établissement agricole des anciens combattants réduit graduellement ses activités. Depuis le 31 mars 1977, aucun prêt n'a été consenti. Les efforts de l'administration se concentrent principalement sur les services de gestion des propriétés et l'on voit à ce que les anciens combattants respectent les contrats de vente, de même que les dispositions de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants.

Tableau 29 : Pourcentage des arriérés par rapport au montant total du paiement dû

	Prévu 1990-1991	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988	Réel 1986-1987
Montant total dû	12 952 579 $	14 652 239 $	16 574 931 $	18 752 315 $	21 169 915 $
Total des arriérés	171 113 $	190 126 $	211 251 $	234 745 $	260 435 $
Pourcentage des arriérés	1,3 %	1,3 %	1,3 %	1,3 %	1,2 %

Il n'y a eu aucune augmentation ou diminution importante des arriérés au cours des cinq dernières années.

L'OEAAC est en voie d'intégration au Secteur des opérations. La première phase de cette intégration a porté sur la fusion des fonctions administratives de l'OEAAC et de celles du Secteur des opérations le 31 mars 1989. Le reste de l'intégration se fera au fur et à mesure que la charge de travail diminuera.

Tableau 30 : Sommaire du solde des prêts non échus au 31 mars 1989

Taux d'intérêt	Nombre de prêts par catégorie					Solde non échu
	61	62	63	66	Total	
3,500	744	10 307	57	0	11 108	18 329 618,33
3,750	0	26	0	0	26	27 703,84
4,000	0	80	1	0	81	102 502,02
4,250	0	189	1	0	190	300 585,16
4,500	0	1 059	4	0	1 063	2 372 548,50
4,750	0	2 084	5	0	2 089	9 062 768,02
5,000	1 534	1 793	19	11	3 357	10 689 618,31
6,375	134	0	0	1	135	546 403,31
6,750	325	0	0	0	325	1 498 753,24
7,000	481	5 023	24	10	5 538	26 052 685,71
7,500	90	599	0	0	689	2 716 467,67
7,750	66	625	1	1	693	2 373 077,02
8,000	115	791	5	1	912	2 876 206,82
8,250	40	459	3	3	505	1 814 310,77
8,500	144	1 345	3	6	1 498	5 640 160,07
8,750	48	539	1	2	590	1 707 241,61
9,000	45	242	2	3	292	885 433,74
9,250	157	578	5	25	765	2 267 383,25
9,500	0	2	0	11	13	90 688,87
9,750	49	476	6	4	535	1 072 188,93
10,000	67	177	1	9	254	757 121,23
10,750	0	0	0	8	8	70 744,33
12,750	0	0	0	8	8	66 705,19
14,000	0	0	0	2	2	21 971,42
15,750	0	0	0	1	1	10 158,64
Total	4 039	26 394	138	106	30 677*	91 353 046,00

* La plupart des comptes comportent plus qu'un seul prêt.

Entreprise

Légende : 61 Exploitation agricole à temps plein
62 Exploitation agricole à temps partiel
63 Pêche commerciale
66 Achat par un civil

E. Administration du Ministère

1. Objectif

Fournir au Programme des Anciens combattants une direction et des services qui permettent de maintenir un fonctionnement efficace et efficient. Cela comprend la planification, l'élaboration de la politique et de normes ainsi que la direction fonctionnelle dans les domaines des finances, du personnel, des services de gestion, de la planification intégrée, des communications, de la vérification, de l'évaluation de programme, des services de sécurité, de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

2. Description

L'Administration du Ministère comprend les bureaux du ministre, du sous-ministre et les fonctions de gestion du soutien des finances, du personnel, des services de gestion, des services organisationnels (planification du Ministère, mesures législatives et règlements, évaluation de programme, secrétariat de direction), des communications, de la vérification, des services de sécurité et de la coordination de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

3. Sommaire des ressources

Les dépenses de l'activité de l'Administration du Ministère représenteront environ 2 p. 100 des dépenses totales de l'ensemble du Portefeuille et 12 p. 100 de ses années-personnes en 1990-1991. Environ 68 p. 100 de ces dépenses concerneront les traitements et les salaires, 19 p. 100 les services professionnels et spéciaux et 7 p. 100 le transport et les communications.

Tableau 31 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1990-1991**		Prévu* 1989-1990		Réel 1988-1989	
	$	**A-P**	$	A-P	$	A-P
Administration du Ministère	**31 142**	**436**	32 905	467	32 162	456

* Prévisions au 30 novembre 1989

Voir la page 2-9 pour l'explication des différences importantes entre les prévisions de 1989-1990 et le budget de 1990-1991.

Tableau 32 : Résultats financiers 1988-1989

(en milliers de dollars)	1988-1989					
	Réel		Budget principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Administration du Ministère	32 162	456	29 325	444	2 837	12

Voir la page 2-14 pour l'explication des différences importantes entre le Budget principal de 1988-1989 et les dépenses réelles de 1988-1989.

4. Rendement financier et justification des ressources

Tableau 33 : Coût de l'Administration du Ministère en pourcentage du coût total

(en milliers de dollars)	Budget principal 1990-1991	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988	Réel 1986-1987
Programme des Anciens combattants	1 765 525	1 703 804	1 601 865	1 598 071	1 576 296
Administration du Ministère	31 142	32 905	32 162	34 837	29 488
Pourcentage	1,8	1,9	2,0	2,1	1,8

En 1989-1990, on a réalisé des progrès importants au chapitre du regroupement des données en direct. On a publié un répertoire exhaustif des données portant sur tous les éléments des données ayant trait aux bénéficiaires. Les quelques améliorations apportées au système ont permis une épuration et un regroupement des données.

On verra à apporter des améliorations au système d'échange de données informatisées du Portefeuille et celles d'un certain nombre de ministères et des services informatiques du secteur privé grâce à la mise en place du système de Transfert électronique de données.

Les modules centraux d'un nouveau Système intégré de gestion financière en direct sont en voie de stabilisation. Ce système est devenu le mode de distribution des prestations utilisé dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Comme il permet l'émission de plus de 70 000 chèques par mois, il s'agit du deuxième système de paiement en importance au sein du Portefeuille. On s'attend à ce qu'il devienne le principal mode de gestion financière des années 1990.

De sorte à offrir un remboursement plus rapide et plus efficace aux anciens combattants, on utilise maintenant les comptes bancaires du Ministère pour effectuer le paiement des subventions d'aide; l'émission des chèques de pension au nom d'un survivant au décès d'un pensionné; et le paiement de débours divers à l'égard de biens et de services autorisés en vertu du Règlement sur le traitement des anciens combattants et du Règlement sur le soin des anciens combattants.

En collaboration avec le Bureau du contrôleur général, la Direction générale des finances a mis au point un projet pilote de techniques d'échantillonnage de statistiques en matière de vérification postérieure au paiement des pensions. Fort du succès de ce projet, le Ministère mettra en application ces techniques d'échantillonnage à l'égard d'autres services de paiement comme la comptabilité de la paye et le Système de comptabilisation des traitements (SCT). Ces techniques fourniront une méthode rentable et exacte de traitement des paiements de pension et permettront un meilleur contrôle des opérations financières.

On a élaboré une nouvelle codification administrative des principales lois administrées par le Ministère. Cette codification est un document provisoire en attendant que le ministère de la Justice prépare de nouvelles éditions des lois.

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 34 : Détail des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1990-1991**	Prévu* 1989-1990	Réel 1988-1989
Personnel			
Traitements et salaires	**125 075**	127 550	115 079
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**19 189**	18 318	18 388
Biens et services			
Transport et communications	**23 100**	20 200	18 111
Information	**1 769**	1 506	1 312
Services professionnels et spéciaux[1]	**229 339**	202 205	167 779
Location	**6 399**	5 250	3 987
Achat de services de réparation et d'entretien	**4 410**	3 850	4 945
Services publics, fournitures et approvisionnements	**26 824**	24 349	30 024
Autres subsides et paiements	**1 177**	1 100	1 858
Total des dépenses de fonctionnement	**437 282**	404 328	361 483
Capital	**1 596**	1 514	2 159
Paiements de transfert	**1 318 647**	1 297 962	1 238 223
	1 757 525	1 703 804	1 601 865

* Prévisions au 30 novembre 1989

(1) Cet article comprend les services de santé comme les traitements médicaux, chirurgicaux et dentaires, les frais des hôpitaux au choix du client et les frais des établissements contractants.

2. Besoins en personnel

Tableau 35 : Besoins en années-personnes par activité

	Budget des dépenses 1990-1991	Prévu* 1989-1990	Réel 1988-1989
Soins de santé	2 233	2 334	2 322
Pensions	373	384	385
Soutien financier	362	375	372
Gestion des contrats immobiliers	112	111	112
Administration du Ministère	436	467	456
	3 516	3 671	3 647

* Prévisions au 30 novembre 1989

Tableau 36 : Besoins en personnel par catégorie professionnelle

	Années-personnes* Contrôlées par le Conseil du Trésor				
	Budget des dépenses 1990-1991	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989	Échelle des traitements actuelle	1990-1991 Provisions pour le traitement annuel moyen
Gestion					
Direction	22	22	22	59 000-132 700	88 201
Gestion supérieure	22	20	17	59 000-69 200	68 805
Scientifique et professionnelle					
Art dentaire	13	17	18	48 043-74 179	69 613
Économique, sociologique et statistique	2	3	3	16 751-75 800	69 256
Sciences domestiques	10	10	10	25 941-57 441	36 109
Médecine	62	63	66	50 392-103 628	85 558
Sciences infirmières	258	265	254	18 780-67 445	40 031
Ergothérapie et physiothérapie	15	13	13	24 305-51 607	41 308
Pharmacie	5	5	5	20 755-60 653	40 876
Psychologie	5	5	5	28 536-66 456	51 218
Travail social	10	12	11	24 235-60 299	37 846
Administration et service extérieur					
Services administratifs	287	293	262	16 702-69 615	41 943
Gestion des systèmes informatiques	54	50	45	22 310-73 035	44 603
Gestion des finances	91	80	76	16 200-63 422	49 438
Services d'information	18	17	15	16 567-64 300	49 165
Organisation et méthodes	36	33	54	16 368-64 300	46 623
Gestion du personnel	49	48	48	15 669-64 315	47 701
Administration des programmes	54	60	56	16 702-69 615	41 947
Achats et approvisionnements	15	8	13	15 576-65 218	39 463
Programmes de bien-être social	358	422	379	18 130-64 300	35 811
Technique					
Soutien technologique et scientifique	25	23	25	17 131-62 057	35 132
Soutien des sciences sociales	14	14	13	15 415-70 474	39 479
Soutien administratif					
Traitement mécanique des données	18	27	30	16 410-45 299	26 430
Commis aux écritures	1 063	1 130	1 150	15 778-38 728	27 107
Matériel de bureau	13	19	49	15 452-30 832	25 287
Secrétariat	185	194	169	15 637-38 975	25 961
Exploitation					
Manoeuvres et hommes de métier	52	49	61	19 013-47 501	30 277
Services divers	11	9	12	16 237-48 792	26 207
Chauffage, centrale électrique et opération de machines fixes	17	22	28	23 104-46 353	30 825
Services hospitaliers	717	720	723	15 027-36 236	22 784
Autres	5	8	5	17 092-65 873	38 278
	3 506	3 661	3 637		

	Autres années-personnes*				
	Budget des dépenses 1990-1991	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989	Échelle des traitements actuelle	1990-1991 Provisions pour le traitement annuel moyen
Autre	10	10	10	0-158 800	66 329

* L'expression "années-personnes" désigne l'emploi d'une personne pendant une année complète ou l'équivalent (p. ex. l'emploi de trois personnes pendant quatre mois chacune). Une année-personne peut viser les employés rémunérés au tarif des heures normales (au Canada ou à l'étranger), permanents ou non, à temps plein ou partiel, saisonniers, nommés pour une période déterminée ou occasionnels et les autres types d'employés.

Les années-personnes contrôlées sont assujetties au contrôle du Conseil du Trésor. À quelques exceptions près, le Conseil du Trésor contrôle directement le nombre d'années-personnes des ministères et organismes énumérés à l'annexe I des parties I et II de la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique. Le Conseil du Trésor ne contrôle pas les années-personnes concernant le personnel des ministres nommé en vertu de l'article 39 de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique et toutes les nominations faites en vertu d'un décret. En outre, les années-personnes de certains ministères et organismes peuvent être exemptées du contrôle du Conseil du Trésor. Dans la partie II du Budget des dépenses, les années-personnes contrôlées sont identifiées comme années-personnes "autorisées".

Les autres années-personnes ne sont pas assujetties au contrôle du Conseil du Trésor mais sont divulguées à la partie III du Budget des dépenses, dans un tableau comparatif avec les années précédentes, à l'appui des dépenses en personnel requises énoncées dans le Budget des dépenses.

Nota : Les colonnes concernant les années-personnes montrent la répartition prévue des années-personnes du programme, contrôlées ou non, par groupe professionnel. La colonne concernant l'échelle des traitements actuelle indique les échelles salariales par groupe professionnel en vigueur le 1er octobre 1989. La colonne visant l'échelle des traitements indique les coûts salariaux estimatifs de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations d'échelon annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe. Les modifications apportées à la répartition des éléments utilisés pour le calcul peuvent influer sur la comparaison des moyennes entre les années.

3. Paiements de transfert

Les subventions et les contributions constituent 75 p. 100 du Budget principal du Programme en 1989-1990. Le tableau 37 présente un résumé de toutes les dépenses du Programme relatives aux subventions et aux contributions.

Tableau 37 : Détails des subventions et des contributions

(en dollars)	Budget des dépenses 1990-1991	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989
Subventions			
Pensions			
Pensions d'invalidité et de décès	**946 459 000**	900 000 000	830 104 328
Subventions d'inhumation	**3 532 000**	2 656 000	2 425 122
Soutien financier			
Allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils :	**213 613 000**	268 000 000	310 502 752
Armée de campagne du Nord-Ouest			
Guerre sud-africaine			
Première Guerre mondiale			
Seconde Guerre mondiale et Contingent spécial en Corée			
Service durant les deux guerres mondiales			
Allocations de guerre pour les civils			
Assistance accordée en conformité avec les dispositions du Règlement sur le Fonds de secours	**2 500 000**	2 473 000	2 378 369
Fonds de bienfaisance de l'Armée	**18 000**	18 000	18 000
Légion royale canadienne	**9 000**	9 000	9 000
Association canadienne des anciens combattants au Royaume-Uni	**1 000**	1 000	999
Autres prestations -			
Enfants des morts de la guerre (Aide à l'éducation)	**789 000**	802 000	745 256
Formation universitaire et professionnelle	**230 000**	230 000	144 012
Aide aux anciens combattants canadiens - District d'outre-mer	**174 000**	166 000	142 505

Tableau 37 : Détails des subventions et des contributions (suite)

(en dollars)	Budget des dépenses 1990-1991	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989
Remboursement, en vertu du paragraphe 3 de l'article 10 de la Loi sur la réadaptation des anciens combattants (S.R.,c.V-5)	**2 000**	2 000	-
Corporation dite Last Post Fund	**13 343 000**	8 863 000	5 901 779
Commonwealth War Graves Commission	**3 500 000**	3 480 000	3 579 817
Cimetière commémoratif des Nations Unies en Corée	**30 000**	30 000	27 076
Paiements en vertu de la Loi sur les indemnités de service de guerre (S.R.,c.W-4)			
(L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	**10 000**	10 000	17 701
(L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	**539 000**	539 000	554 895
Soins de santé			
Subventions à diverses provinces relativement à la prestation de services de prothèses aux anciens combattants	**500 000**	480 000	481 855
Allocation de traitement et prestations connexes	**2 396 000**	2 396 000	2 335 350
Gestion des contrats immobiliers			
(L) Remboursements des prestations conditionnelles en vertu de l'article 15 conformément à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	**10 000**	10 000	2 182
(L) Crédits de rétablissement en vertu de l'article 8	**2 000**	2 000	-
	1 187 657 000	1 190 167 000	1 159 370 998
Contributions			
Pensions			
Indemnisation pour perte de gains	**70 000**	70 000	52 390
Soins de santé			
Contributions aux provinces respectives conformément aux accords relatifs à la cession des hôpitaux du Ministère	**7 620 000**	17 725 000	24 402 847
Contributions accordées auxanciens combattants dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants en vue d'aider à payer les coûts des soins complémentaires de santé qui ne sont pas couverts par les programmes provinciaux de santé	**123 300 000**	90 000 000	54 396 405
	130 990 000	107 795 000	78 851 642
	1 318 647 000	1 297 962 000	1 238 222 640

4. Recettes

Le tableau 38 présente une liste des recettes. Ces recettes sont créditées directement au Trésor et ne sont pas disponibles pour être utilisées par le Programme.

Tableau 38 : Sources des recettes

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1990-1991**	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989
Intérêts sur les prêts consentis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	**4 800**	5 300	6 093
Régimes provinciaux d'assurance médicale et d'hospitalisation	**28 762**	27 401	26 430
Autres services aux malades hospitalisés	**10 315**	6 615	6 519
Confection des coquelicots du jour du Souvenir (Vetcraft)	**1 450**	1 430	1 339
Remboursement de dépenses de l'année précédente	**7 500**	7 500	9 364
Autres	**550**	550	557
	53 377	48 796	50 302

Le tableau 39 donne une liste des sources de recettes reçues par catégorie et par province.

Tableau 39 : Sources de recettes par catégorie et par province (Exercice 1988-1989)

Prov.	Intérêts sur les prêts consentis en vertu de la LTAC	Régimes provinciaux d'assurance méd. et hosp.	Autres services aux malades hospitalisés	Confection des coquelicots du jour du Souvenir	Remboursement de dépenses de l'année précédente	Autres	Total
T.-N.	32 568		170 281		2 133		204 982
N.-É.	454 724		1 370 758		85 369		1 910 851
Î.-P.-É.	111 165				4 367		115 532
N.-B.	345 279				29 340		374 619
Qc	425 049	26 430 199	701 756	360 458	1 525 475	417 445	29 860 382
Ont.	2 099 497		1 293 726	978 701	572 160	42 972	4 987 056
Man.	335 570		381 556		106 283		823 409
Sask.	900 575		323 173		15 777	6 049	1 245 574
Alb.	555 715		728 473		59 312	55 525	1 399 025
C.-B.	811 009		1 549 392		336 243	4 876	2 701 520
A.C. Ottawa					2 627 372	27 992	2 655 364
A.C. Ch'town	21 348				3 999 934	2 616	4 023 898
Total	6 092 499	26 430 199	6 519 115	1 339 159	9 363 765	557 475	50 302 212

5. Coût net du Programme

Le Budget des dépenses du Programme ne comprend que les dépenses à imputer sur ses crédits votés et prévus par une loi. Le tableau 40 présente d'autres éléments de coût, ainsi que des recettes prévues, dont il faut tenir compte pour établir le coût estimatif net du Programme.

Tableau 40 : Coût net du Programme en 1990-1991

(en milliers de dollars)	Budget principal 1990-1991	Plus* autres coûts	Coût total du Programme	Moins** recettes	Coût estimatif net du Programme 1990-1991	1989-1990
Ministère des Anciens combattants	1 757 525	23 418	1 780 943	53 377	**1 727 566**	1 672 645

* Les autres coûts comprennent :

	(000 $)
• locaux fournis sans frais par le ministère des Anciens combattants	7 300
• services fournis sans frais par d'autres ministères :	
- locaux (Travaux publics)	8 829
- émission des chèques (Approvisionnements et Services)	417
- assurance chirurgicale-médicale des employés (Conseil du Trésor)	6 244
- indemnisation des employés (Travail)	628

** Les tableaux 38 et 39 présentent les détails des recettes.

Programme de la Commission canadienne des pensions

1990-1991
Plan de dépenses

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1990-1991 3-4
B. Emploi des autorisations en 1988-1989 3-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1990-1991
   1. Points saillants 3-6
   2. Sommaire des besoins financiers 3-6
B. Rendement récent
   1. Points saillants 3-7
   2. Examen des résultats financiers 3-8
C. Données de base
   1. Introduction 3-9
   2. Mandat 3-9
   3. Objectif du Programme 3-9
   4. Description du Programme 3-9
   5. Organisation du Programme en vue de son exécution 3-9
D. Perspective de planification
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 3-12
   2. Initiatives 3-14
   3. État des initiatives annoncées antérieurement (1986-1987) 3-14
E. Efficacité du Programme 3-14
F. Données sur le rendement et justification des ressources 3-16

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article 3-19
   2. Besoins en personnel 3-20
   3. Coût net du Programme 3-21

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1990-1991 – Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	**Budget principal 1990-1991**	Budget principal 1989-1990
	Commission canadienne des pensions		
10	Dépenses du Programme	**4 364**	3 914
L	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**529**	462
	Total du Programme	**4 893**	4 376

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédits	(en dollars)	**Budget principal 1990-1991**
	Commission canadienne des pensions	
10	Commission canadienne des pensions - Dépenses du Programme	**4 364 000**

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1990-1991				
	Années-personnes autorisées*	Budgétaire		Total	Budget principal 1989-1990
		Fonctionnement	Dépenses en capital		
Pensions	33	4 868	25	**4 893**	4 376
Années-personnes autorisées en 1989-1990	33				

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, veuillez consulter le tableau 11, page 3-20.

B. Emploi des autorisations en 1988-1989 - Volume II des Comptes publics

Crédits (dollars)		Budget principal	Total disponible	Emploi réel
	Programme de la Commission canadienne des pensions			
10	Dépenses du Programme	3 560 000	3 827 000	**3 766 367**
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	416 000	430 000	**430 000**
	Total du Programme - Budgétaire	3 976 000	4 257 000	**4 196 367**

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1990-1991

1. Points saillants

En 1990-1991, le Programme de la Commission canadienne des pensions a les objectifs suivants :

- rendre des décisions à l'égard de 11 000 nouvelles demandes ou révisions de pensions et à l'égard de 6 400 appels à être entendus par ses comités d'examen et ses comités d'évaluation (tableau 9, page 3-17);

- maintenir les délais d'exécution moyens suivants : (page 3-14)

  - moins de quatorze jours pour rendre une décision à l'égard d'une première demande après avoir reçu la documentation à l'appui, et

  - moins de quatorze jours pour rendre une décision à la suite d'une audition d'un comité d'évaluation ou d'un comité d'examen.

2. Sommaire des besoins financiers

Les besoins financiers du Programme de la Commission canadienne des pensions tant pour l'année budgétaire que pour l'exercice en cours sont indiqués au tableau 1.

Tableau 1 : Besoins financiers

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1990-1991**	Prévu* 1989-1990	Différence
Pensions	**4 893**	4 539	354
Années-personnes** :			
Contrôlées par CT	**33**	32	1
Autres	**24**	24	-
	57	56	1

* Prévisions au 30 novembre 1989

** Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, veuillez consulter le tableau 11, page 3-20.

Explication de la différence : Les besoins financiers pour 1990-1991 excèdent de 354 000 $, soit 7,8 p. 100, les dépenses prévues pour 1989-1990. Cet écart est principalement dû à des rajustements de l'estimation du coût des salaires et à l'augmentation des indemnités de départ.

Il n'y a qu'une faible différence entre le Budget des dépenses principal de 1989-1990 et les prévisions pour 1989-1990.

B. Rendement récent

1. Points saillants

Les points saillants du rendement du Programme pour 1988-1989 ont été les suivants :

- les décisions rendues à l'égard des demandes présentées en première instance ont diminué d'environ 1,9 p. 100 comparativement aux niveaux de 1987-1988 (10 565 à 10 369) (voir le tableau 2);
- les cas en attente d'une audition dans les régions où la Commission a un bureau sont restés aux niveaux acceptables établis en 1987-1988 (voir le tableau 3 à la page 3-8); et
- la révision de la Table des invalidités de la Commission canadienne des pensions faite en 1987-1988 est entrée en vigueur en 1988-1989.

Tableau 2 : Décisions à l'égard des demandes présentées en première instance

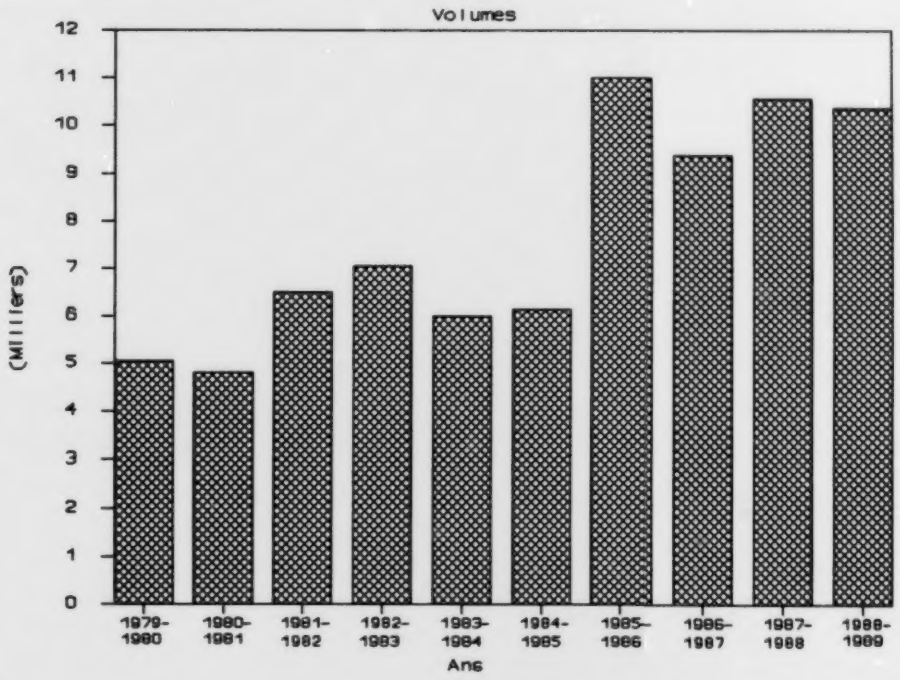
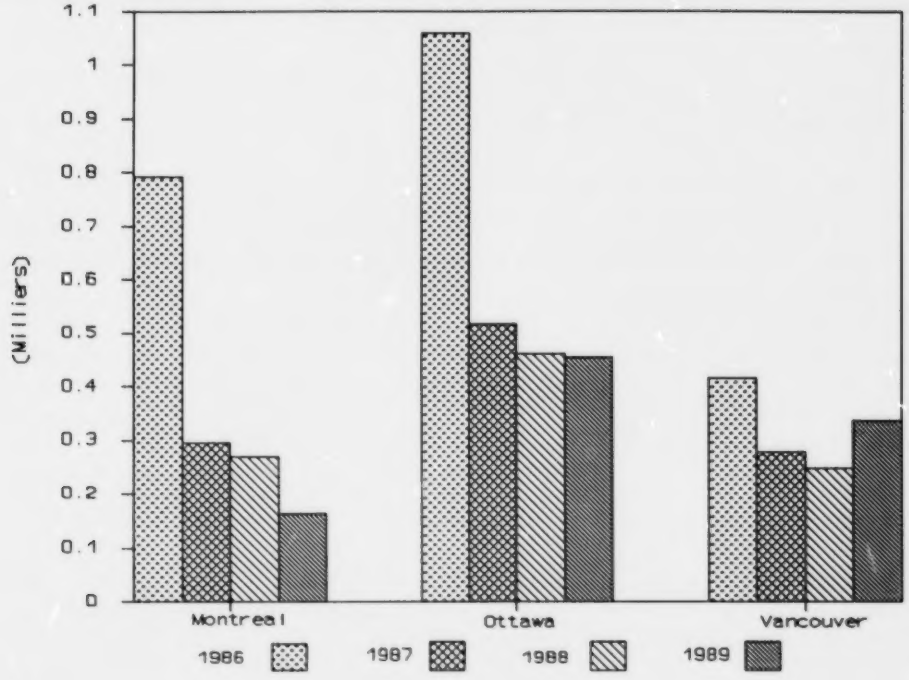


Tableau 3 : Cas en attente d'une audition en deuxième instance



2. Examen des résultats financiers

Tableau 4 : Résultats financiers en 1988-1989

(en milliers de dollars)	1988-1989		
	Réel	Budget Principal	Différence
Pensions	4 196	3 976	220
Années-personnes* :			
Contrôlées par CT	32	33	(1)
Autres	24	24	-
	56	57	(1)

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, veuillez consulter le tableau 11, page 3-20.

Explication de la différence : Les dépenses réelles de 1988-1989 ont été de 220 000 $, soit 5,5 p. 100, supérieures à celles prévues dans le Budget des dépenses de 1988-1989. La différence est principalement attribuable au coût des salaires plus élevé que prévu et a été financée par le crédit 5 pour "éventualités" du Conseil du Trésor.

C. Données de base

1. Introduction

Le Programme de la Commission canadienne des pensions est exécuté par la Commission canadienne des pensions qui est un organisme indépendant quasi-judiciaire qui rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Anciens combattants.

Ensemble, la Commission, le Bureau de services juridiques des pensions, le Tribunal d'appel des anciens combattants et le ministère des Anciens combattants ont le mandat de traiter les demandes de pension. La Commission est spécialement chargée de rendre des décisions et de tenir les auditions des comités d'examen et des comités d'évaluation relativement aux demandes de pension d'invalidité et de prestations connexes.

2. Mandat

Le mandat juridique de la Commission découle principalement de la Partie I de la Loi sur les pensions qui régit son rôle et sa structure.

3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme de la Commission canadienne des pensions consiste à octroyer des pensions d'invalidité et les prestations connexes conformément aux textes législatifs qui régissent ses activités, à titre de compensation pour une invalidité ou un décès lié au service militaire ou à tout autre service admissible.

4. Description du Programme

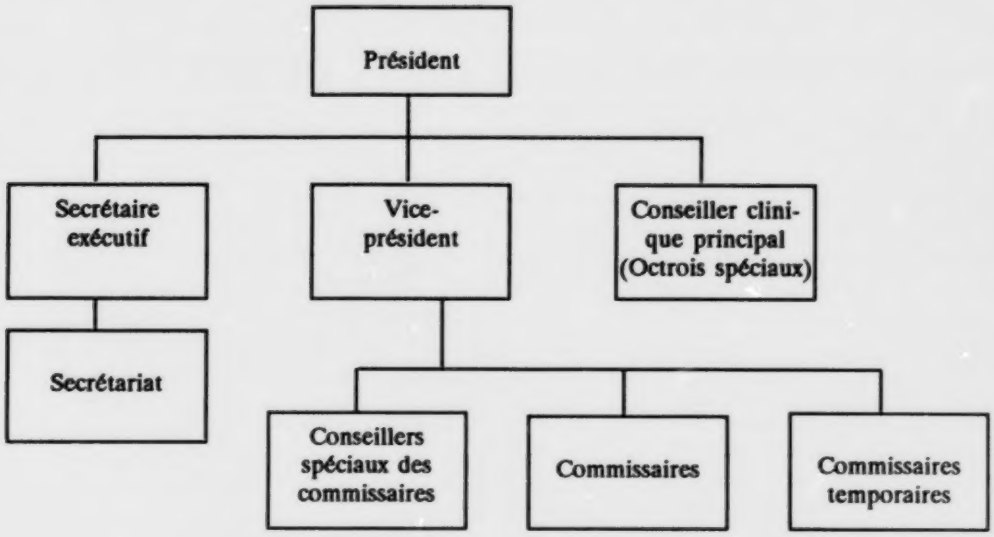
La Commission canadienne des pensions rend des décisions et établit la politique relative aux décisions en vertu de la Loi sur les pensions, des Lois sur la pension de retraite et sur la continuation des pensions de la GRC, des parties I à X de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et d'autres lois, décrets et règlements divers. Le Programme est constitué d'une activité, les pensions, et il est réalisé au moyen d'une organisation qui est décrite au tableau 5 à la page 3-10.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Activité : Les fonctions de l'activité des pensions sont exécutées au moyen de trois sous-activités qui sont décrites au tableau 6 à la page 3-11.

Organisation : La Commission est constituée d'un président, d'un vice-président, de douze commissaires, de dix commissaires spéciaux, d'un certain nombre de commissaires temporaires comme le Ministre le juge nécessaire, et d'un secrétariat. Les détails de l'organisation, des ressources et des fonctions sont présentés aux tableaux 5 et 6.

Tableau 5 : Organisation et ressources



	1990-1991 Budget principal
Années-personnes	57
Coûts de fonctionnement	4 893 000 $

Tableau 6 : Sous-activités du Programme

Sous-activités	Description	Fonctions
Direction administrative	Le président est l'administrateur en chef de la Commission. Il est nommé par le gouverneur en conseil et il fournit à la Commission une direction administrative.	• Fournit au Programme une direction administrative • Fait la liaison avec les autres éléments de gestion administrative du portefeuille des Anciens combattants • Veille à la liaison avec les organismes centraux
Pensions (Décisions)	Ce groupe se compose d'un vice-président, de 12 commissaires et de 10 commissaires spéciaux qui établissent la politique et s'acquittent des fonctions de décision. Tous sont nommés par le gouverneur en conseil. Trois commissaires sont affectés dans chacune des villes suivantes : Vancouver, Toronto et Montréal.	• Demandes de première instance • Décisions du comité d'examen • Décisions du comité d'évaluation • Décisions relatives aux prestations supplémentaires • Examens des évaluations • Décisions relatives aux fonds fiduciaires
Soutien de l'élément planification	Ce groupe se compose d'un secrétariat (dirigé par un secrétaire exécutif) qui fournit un soutien à la politique et aux initiatives de planification de la direction, coordonne la fourniture à la Commission de services relatifs aux finances, au personnel et à l'administration et fournit aux commissaires des services de secrétariat. Il comprend un conseiller clinique et quatre conseillers spéciaux qui donnent à la Commission des conseils sur les décisions relatives aux pensions. Il comprend aussi les secrétaires du président, du vice-président, du conseiller juridique de la Commission et du conseiller clinique.	• Services de consultation à la gestion administrative et aux pensions (décisions) • Services de secrétariat pour la Commission • Soutien de la politique et de la planification • Dactylographie des décisions • Soutien de documentation pour la Commission

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Le Programme de la Commission est orienté en fonction des demandes des bénéficiaires qu'elle sert, c'est-à-dire les anciens combattants et les personnes à leur charge. Les services dispensés dépendent directement des besoins particuliers et du contexte dans lequel se trouvent ces bénéficiaires.

Vieillissement des anciens combattants : L'âge moyen des anciens combattants du Canada est de 70 ans. On estime qu'il y a maintenant environ 633 000 anciens combattants dont 609 000 demeurent au Canada. Comme tous les groupes démographiques, plus ils vieillissent, plus ils voient leur santé se détériorer et leur revenu diminuer. De nouvelles invalidités apparaissent et les anciennes s'aggravent, de sorte que les anciens combattants et les personnes qui leur survivent demandent différentes prestations de pensions auxquelles ils peuvent avoir droit en vertu des mesures législatives que la Commission administre. Pour obtenir plus de détails sur les pensions et les prestations connexes, voir la page 3-16.

Membres des forces régulières : En 1979-1980, moins de 5 000 membres des forces régulières (membres des forces armées qui ont servi en temps de paix) recevaient des pensions, ce qui représentait alors moins de 5 p. 100 du total. Dix ans plus tard, ce nombre est passé à environ 12 000, ce qui comprend environ 10 p. 100 du nombre total actuel de pensionnés pour invalidité. Il faut également noter que même si les membres des forces régulières ne peuvent recevoir une pension pour une invalidité liée au service en temps de paix pendant qu'ils servent encore dans les forces, ils peuvent néanmoins présenter une demande à la Commission en vue d'obtenir le droit à une pension.

Comme l'illustrent les tableaux 7 et 8, les demandes de pension et les auditions devant des comités d'examen et d'évaluation ont augmenté de façon constante depuis 1980-1981. Sans aucun doute, une partie de cette augmentation est due aux prestations plus considérables consenties par le gouvernement à l'égard des anciens combattants et des personnes à leur charge durant la présente décennie. Cependant, la principale raison réside dans le fait que les anciens combattants avancent en âge et que les anciens combattants et les membres des forces régulières présentent maintenant des demandes à l'égard des prestations auxquelles ils ont droit.

Tableau 7 : Demandes reçues - premier palier

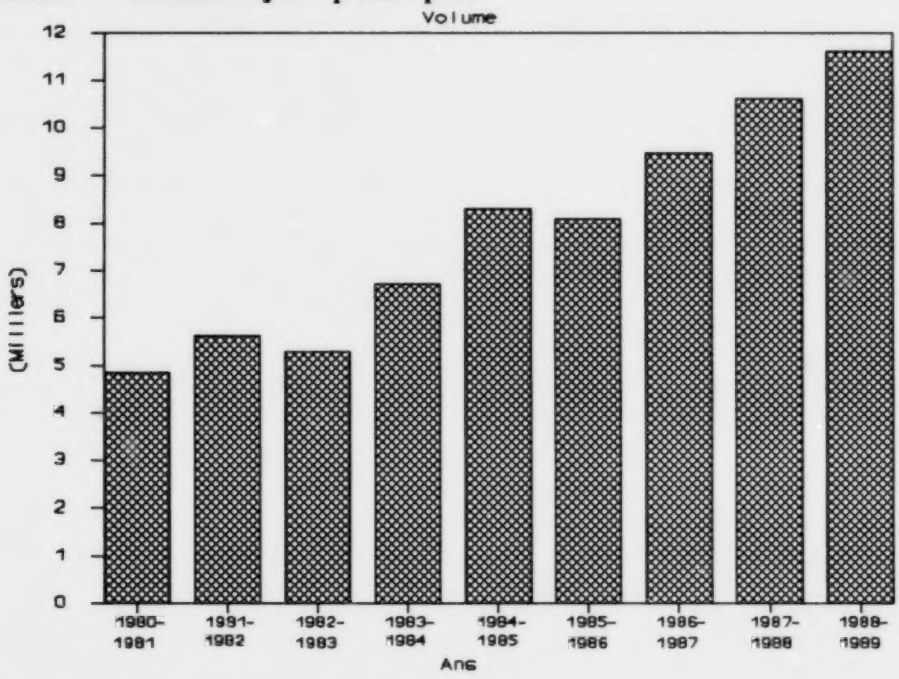
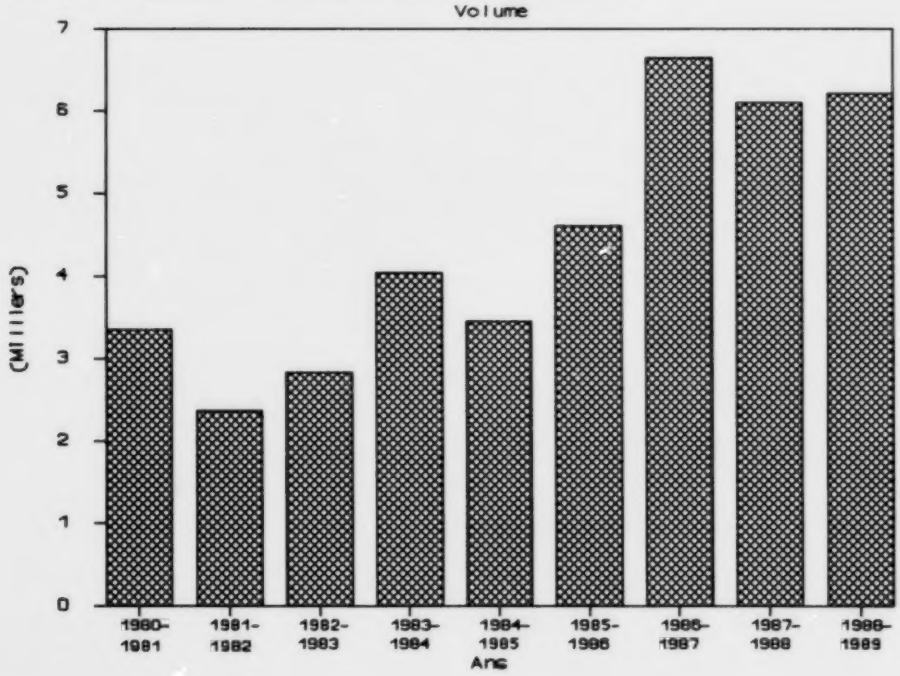


Tableau 8 : Auditions de comités d'examen et d'évaluation



2. Initiatives

La Commission canadienne des pensions ne prévoit pas entreprendre de nouvelles initiatives en 1990-1991.

3. État des initiatives annoncées antérieurement (1986-1987)

Projet-pilote des commissaires : Ce projet s'inscrit dans l'offensive déclenchée par le Portefeuille pour rendre ses services plus accessibles aux anciens combattants et aux personnes à leur charge. L'objectif de la Commission était de réduire l'arriéré des demandes en attente d'une audition en deuxième instance dans les régions servies par les bureaux de Vancouver, Toronto et Montréal. En 1986-1987, des équipes de deux commissaires ont été détachées dans ces villes. Par suite d'une étude démographique, on a abandonné le projet visant à ouvrir un autre bureau à Winnipeg. Après d'autres études, on a recommandé que les bureaux de Toronto soient installés à Ottawa afin d'offrir un meilleur service aux bénéficiaires de la région de l'Ontario. Les commissaires de Toronto sont donc revenus à Ottawa en décembre 1988. Le tableau 3 à la page 3-8 témoigne du succès global de ce projet. L'arriéré des demandes en attente d'une décision en deuxième instance a diminué de façon significative dans toutes les régions.

E. Efficacité du Programme

Pour mesurer l'efficacité du Programme de la Commission canadienne des pensions, il faut tenir compte de son objectif fondamental qui est d'accorder les pensions d'invalidité et les prestations connexes prévues par les textes réglementaires en vertu desquels il fonctionne. L'efficacité du Programme peut donc se mesurer par le volume et la qualité des décisions de la Commission, soit plus particulièrement par le nombre de décisions rendues et par le temps pris à cette fin.

En 1988-1989, les plans du Programme prévoyaient :

- rendre des décisions au sujet de :
  - 11 000 nouvelles demandes de pension ou de révision. Le 31 août 1989, on prévoyait que cet objectif serait dépassé (107 p. 100); et
  - 6 400 demandes présentées à des comités d'évaluation et d'examen. Le 31 août 1989, les prévisions montraient qu'on atteindrait 93 p. 100 de cet objectif (voir le tableau 8 à la page 3-13);
- fixer les délais d'exécution moyens suivants :
  - au premier palier, rendre une décision moins de quatorze jours après réception de la demande et de la documentation à l'appui. Le 31 août 1989, la moyenne à la Commission était d'environ 15 jours ouvrables; et
  - après une audition devant un comité d'évaluation ou d'examen, rendre une décision dans moins de quatorze jours. Le 31 août 1989, la moyenne à la Commission était de 12 jours.

Pour évaluer l'aspect qualitatif du Programme, on se fonde sur le pourcentage des décisions de la Commission susceptibles de faire l'objet d'un appel et d'être modifiées par le Tribunal d'appel des anciens combattants. Les calculs s'étendent sur une période de plusieurs années, pour tenir compte des intervalles qui s'écoulent entre les études aux trois niveaux décisionnels. Dans le passé, les calculs se faisaient sur une période de trois ans. Cette année, les calculs portent sur une période de cinq ans ce qui donne un meilleur aperçu global de l'efficacité qualitative du Programme.

Cette année, la Commission constate qu'au cours des cinq années allant de 1984-1985 à 1988-1989, elle avait rendu un total de 74 474 décisions susceptibles de faire l'objet d'un appel au premier et au deuxième paliers décisionnels. Durant la même période, le Tribunal d'appel des anciens combattants a modifié environ 4 312 décisions de la Commission ou 5,78 p. 100 du total.

La Commission est heureuse de noter que le niveau de la qualité de ses décisions se maintient, ce qui montre jusqu'à quel point elle remplit son engagement de dispenser aux bénéficiaires les prestations auxquelles ils ont droit, sans devoir recourir à un palier décisionnel supérieur.

F. Données sur le rendement et justification des ressources

L'affectation au Programme de 33 années-personnes pour un personnel professionnel et de soutien est justifiée par l'obligation de juger les demandes de prestations dont les principales peuvent se décrire de la façon suivante :

Pensions d'invalidité : En vertu de la Loi sur les pensions, des pensions peuvent être versées aux anciens membres et, dans certains cas, aux membres actuels des forces armées souffrant d'une invalidité causée par une blessure ou une maladie ou l'aggravation d'une blessure ou d'une maladie qui est survenue pendant le service militaire en temps de guerre ou qui est consécutive ou directement liée au service militaire en temps de paix.

Les pensions d'invalidité vont de 1 p. 100 à 100 p. 100 et sont payées en fonction du degré d'invalidité constaté à l'examen médical. Pour établir le degré d'invalidité, les médecins examinateurs se servent de la Table des invalidités laquelle, aux termes de la Loi sur les pensions, la Commission doit tenir à jour. Lorsque des invalidités ouvrant droit à pension sont évaluées à moins de 5 p. 100, le pensionné ne reçoit aucune pension mensuelle, mais il a droit à un paiement unique approprié qui est prévu à l'Annexe des taux.

Une pension supplémentaire à l'égard du conjoint et des enfants peut être versée dans le cas des pensionnés pour invalidité.

Les Parties I à X de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils prévoient l'octroi de prestations semblables à certains civils qui ont servi au sein d'organismes étroitement associés aux forces armées canadiennes pendant la Seconde Guerre mondiale.

Pensions de survivant : En vertu de la Loi sur les pensions, le conjoint survivant et les enfants admissibles d'un pensionné décédé peuvent recevoir des prestations. La Loi prescrit que le conjoint recevra, pendant l'année suivant le décès du pensionné pour invalidité, le montant de la pension d'invalidité, de la pension supplémentaire versée à l'égard du conjoint et des enfants, de l'allocation pour soins et de l'allocation d'incapacité exceptionnelle que le pensionné touchait au moment de son décès.

Après une année, ces prestations de survivant sont converties en une pleine pension (si le pensionné touchait une pension d'invalidité évaluée à 48 p. 100 ou plus au moment de son décès) ou en une pension proportionnelle (si le pensionné touchait une pension d'invalidité évaluée entre 5 et 47 p. 100 au moment de son décès). La pension proportionnelle équivaut à la moitié de la pension d'invalidité versée au moment du décès.

Allocation pour soins : Un pensionné qui souffre d'une invalidité totale et qui a besoin d'aide pour ses soins personnels pourra recevoir, dans certaines circonstances, une allocation pour soins dont le montant dépend des types de soins requis.

Allocation d'incapacité exceptionnelle : Lorsqu'un pensionné touche une pension pour une invalidité ou des invalidités évaluées à 98 p. 100 ou plus et qu'il souffre d'une incapacité exceptionnelle à cause des affections qui lui ouvrent droit à une pension, il peut obtenir une allocation mensuelle supplémentaire dont le montant varie.

Allocation pour vêtements : Les pensionnés qui sont amputés ou qui doivent porter des prothèses spéciales ou encore des vêtements faits sur mesure peuvent recevoir une allocation pour compenser l'usure des vêtements ou les souillures excessives, ou pour faire l'achat de vêtements spéciaux.

Indemnité d'ancien prisonnier de guerre : Les anciens combattants et certains civils qui ont été prisonniers de guerre, ou fugitifs ou qui se sont évadés d'un camp de prisonniers de guerre pendant 89 jours ou plus peuvent avoir droit à une indemnisation dans le cadre de la partie IV de la Loi sur les pensions.

Autres prestations : Lorsque la succession d'un pensionné défunt est insuffisante pour régler les frais de la dernière maladie et de l'inhumation, la Loi sur les pensions précise que la Commission peut accorder une subvention pour aider à assumer ces frais.

L'Ordonnance relative aux rentes et gratifications attachées aux décorations pour bravoure, qui est administrée par la Commission, prévoit le versement d'une rente si le titulaire d'une récompense pour bravoure, dont le nom figure dans l'Ordonnance, reçoit une pension d'invalidité en vertu de la Loi sur les pensions, une allocation d'ancien combattant ou une rente en vertu de la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes.

Charge de travail : Les principaux éléments de la charge de travail de la Commission sont résumés au tableau 9. Le Système de mesure de la performance utilise ces éléments comme indicateurs des résultats produits par une année-personne donnée.

Tableau 9 : Principaux éléments de la charge de travail

Élément/Produit	Charge de travail prévue en 1990-1991	Charge de travail prévue en 1989-1990	Charge de travail réelle en 1988-1989	Charge de travail réelle en 1987-1988	Charge de travail réelle en 1986-1987
Décisions					
Premières décisions	**11 000**	11 000	10 369	10 565	9 378
Décisions des CEX/CEV*	**6 400**	6 400	6 209	6 389	6 750
Décisions relatives aux prestations supplémentaires	**6 500**	7 500	6 274	5 566	6 135
Décisions relatives aux fonds fiduciaires	**400**	400	335	355	414
Évaluations	**15 000**	16 000	13 715	16 205	16 114

* CEX/CEV - Comité d'examen/Comité d'évaluation

En 1987-1988, la Commission canadienne des pensions et la Direction générale des services consultatifs de la santé du Secteur des programmes ont procédé à une révision de la Table des invalidités de la Commission canadienne des pensions. La Table des invalidités est une publication médicale qui sert de guide pour évaluer les invalidités en mettant l'accent sur le lien existant entre le service et l'invalidité. La Table est utilisée par les médecins et les chirurgiens qui font les examens médicaux de pension, par les représentants des anciens combattants en vue de la présentation des demandes et par la Commission et le Tribunal d'appel des anciens combattants dans le jugement des demandes.

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 10 : Détails des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1990-1991	Prévu* 1989-1990	Réel 1988-1989
Personnel			
Traitement et salaires	3 419	3 192	2 924
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	529	462	430
	3 948	3 654	3 354
Biens et services			
Transport et communications	685	635	611
Information	20	30	10
Services professionnels et spéciaux	100	60	53
Location	65	42	48
Achat de services de réparation et d'entretien	20	20	13
Services publics, fournitures et approvisionnements	28	28	49
Autres subventions et paiements	2	-	-
	920	815	784
Total des dépenses de fonctionnement	4 868	4 469	4 138
Capital	25	70	58
	4 893	4 539	4 196

* Prévisions au 30 novembre 1989

2. Besoins en personnel

Tableau 11 : Détails des besoins en personnel

	Années-personnes* Contrôlées par CT			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1990-1991
	Budget 1990-1991	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989		
Scientifique et professionnelle					
Médecine	1	1	1	50 392-103 628	-
Administration et service extérieur					
Services administratifs	8	7	7	16 702-69 615	48 730
Soutien administratif					
Commis aux écritures	6	6	6	15 778-38 728	25 987
Secrétariat	18	18	18	15 637-38 975	27 498
	33	32	32		

	Autres Années-personnes*			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1990-1991
	Budget 1990-1991	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989		
Autres	24	24	24	42 500-158 800	85 708

* L'expression "années-personnes" désigne l'emploi d'une personne pendant une année complète ou l'équivalent (p. ex. l'emploi de trois personnes pendant quatre mois chacune). Une année-personne peut viser les employés rémunérés au tarif des heures normales (au Canada ou à l'étranger), permanents ou non, à temps plein ou partiel, saisonniers, nommés pour une période déterminée ou occasionnels et les autres types d'employés.

Les années-personnes contrôlées sont assujetties au contrôle du Conseil du Trésor. À quelques exceptions près, le Conseil du Trésor contrôle directement le nombre d'années-personnes des ministères et organismes énumérés à l'annexe I des parties I et II de la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique. Le Conseil du Trésor ne contrôle pas les années-personnes concernant le personnel des ministres nommé en vertu de l'article 39 de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique et toutes les nominations faites en vertu d'un décret. En outre, les années-personnes de certains ministères et organismes peuvent être exemptées du contrôle du Conseil du Trésor. Dans la partie II du Budget des dépenses, les années-personnes contrôlées sont identifiées comme années-personnes "autorisées".

Les "autres années-personnes" ne sont pas assujetties au contrôle du Conseil du Trésor mais sont divulguées à la partie III du Budget des dépenses, dans un tableau comparatif avec les années précédentes, à l'appui des dépenses en personnel requises énoncées dans le Budget des dépenses.

Nota : Les colonnes concernant les années-personnes montrent la répartition prévue des années-personnes du Programme, contrôlées ou non, par groupe professionnel. La colonne concernant l'échelle des traitements actuelle indique les échelles salariales par groupe professionnel en vigueur le 1er octobre 1989. La colonne visant l'échelle des traitements indique les coûts salariaux estimatifs de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations d'échelon annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe. Les modifications apportées à la répartition des éléments utilisés pour le calcul peuvent influer sur la comparaison des moyennes entre les années.

3. Coût net du Programme

Tableau 12 : Coût total du Programme pour 1990-1991

(en milliers de dollars)	Budget principal 1990-1991	Plus* autres coûts	Coût estimatif total du Programme	
			1990-1991	1989-1990
Programme de la Commission canadienne des pensions	4 893	294	**5 187**	4 638

* Les autres coûts de 294 000 $ comprennent :

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis sans frais par Travaux publics	182
• émission de chèques et autres services comptables fournis sans frais par Approvisionnements et Services	1
• avantages sociaux des employés, constitués de la contribution aux primes des régimes d'assurance et des frais payés par le Secrétariat du Conseil du Trésor.	111

Programme du Bureau de services juridiques des pensions

1990-1991
Plan de dépenses

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1990-1991 4-4
B. Emploi des autorisations en 1988-1989 4-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1990-1991
   1. Points saillants 4-6
   2. Sommaire des besoins financiers 4-6
B. Rendement récent
   1. Points saillants 4-8
   2. Examen des résultats financiers 4-8
C. Données de base
   1. Introduction 4-9
   2. Mandat 4-9
   3. Objectif du Programme 4-9
   4. Description du Programme 4-9
   5. Organisation du Programme en vue de son exécution 4-9
D. Perspective de planification
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 4-10
   2. Initiatives 4-11
E. Efficacité du Programme 4-11
F. Données sur le rendement et justification des ressources 4-12

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article 4-14
   2. Besoins en personnel 4-15
   3. Coût net du Programme 4-16

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1990-1991 – Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	Budget principal 1990-1991	Budget principal 1989-1990
	Bureau de services juridiques des pensions		
15	Dépenses du Programme	**6 453**	5 332
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**872**	775
	Total du Programme	**7 325**	6 107

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédits	(en dollars)	Budget principal 1990-1991
	Bureau de services juridiques des pensions	
15	Bureau de services juridiques des pensions - Dépenses du Programme	**6 453 000**

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1990-1991				
	Années-personnes autorisées*	Budgétaire		**Total**	Budget principal 1989-1990
		Fonctionnement	Dépenses en capital		
Pensions	130	7 275	50	**7 325**	6 107
Années-personnes autorisées en 1989-1990	119				

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, veuillez consulter le tableau 8, page 4-15.

B. Emploi des autorisations en 1988-1989 - Volume II des Comptes publics

Crédits (dollars)		Budget principal	Total disponible	Emploi réel
	Programme du Bureau de services juridiques des pensions			
15	Dépenses du Programme	5 122 000	6 080 000	6 075 004
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	742 000	767 000	767 000
	Total du Programme - Budgétaire	5 864 000	6 847 000	6 842 004

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1990-1991

1. Points saillants

Au cours du prochain exercice, c'est-à-dire en 1990-1991, le Bureau entend :

- continuer à offrir des services juridiques et des services de consultation sans frais dans les bureaux de district à 20 500 anciens combattants bénéficiaires et aux personnes à leur charge et préparer 14 500 demandes de pension d'invalidité et appels à la Commission canadienne des pensions. Un total de 33 avocats et de 73 employés de soutien seront nécessaires pour cette tâche (voir la page 4-10);

- représenter 2 400 clients qui interjettent appel devant le Tribunal d'appel des anciens combattants, nécessitant un personnel de 8 avocats et de 9 employés de soutien à l'Administration centrale (voir la page 4-10); et

- continuer à mettre l'accent sur l'amélioration du service à notre clientèle (voir la page 4-11).

2. Sommaire des besoins financiers

Les besoins de ressources réels et prévus du Bureau de services juridiques des pensions figurent au tableau 1.

Tableau 1 : Besoins financiers

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1990-1991**	Prévu* 1989-1990	Différence
Pensions	**7 325**	7 395	(70)
Années-personnes** :			
Contrôlées par CT	**130**	132	(2)
Autres	**1**	1	-
	131	133	(2)

* Prévisions au 30 novembre 1989

** Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, veuillez consulter le tableau 8, page 4-15.

Explication de la différence : Les ressources financières approuvées pour 1990-1991 sont de 1 p. 100, soit 70 000 $, inférieures aux dépenses prévues pour 1989-1990. Cette baisse est due principalement à la Politique concernant le réaménagement des effectifs.

Explication des prévisions pour 1989-1990 : Les prévisions excèdent de 21,1 p. 100, soit 1 288 000 $, le Budget des dépenses principal de 1989-1990 qui était de 6 107 000 $. Un transfert du Budget des dépenses supplémentaire des Anciens combattants et du crédit pour éventualités du Conseil du Trésor a financé la différence qui était due principalement aux facteurs suivants :

	(en milliers de dollars)
• treize années-personnes supplémentaires, les coûts connexes de personnel et de fonctionnement transférés du Ministère au Bureau pour répondre au niveau de la demande de services du Bureau et à l'objectif du Portefeuille quant à la rapidité des services; et	1 063
• le coût salarial et les paiements des salaires rétroactifs plus élevés que prévu.	225

B. Rendement récent

1. Points saillants

Les points saillants du rendement du Programme au cours du dernier exercice, c'est-à-dire en 1988-1989, ont été les suivants :

- le Bureau a connu une augmentation de la demande de services de la part des bénéficiaires comme jamais auparavant, c'est-à-dire qu'il a reçu 23 009 demandes (voir le tableau 4, à la page 4-11);
- le Bureau a dispensé des services à 24 641 bénéficiaires (voir le tableau 5, à la page 4-12);
- la période de traitement moyenne d'une première demande de pension ou d'un appel en vue d'une audience par un comité d'examen ou un comité d'évaluation de la Commission canadienne des pensions a diminué comparativement à l'année précédente (voir le tableau 5, à la page 4-12); et
- le pourcentage de demandes et d'appels favorables s'est maintenu à un niveau constant en 1988-1989, car on a continué à mettre l'accent sur la qualité des communications écrites et verbales du Bureau et à accorder une priorité à cette question, de même que sur la politique du Portefeuille en ce qui a trait au bénéfice du doute (voir le tableau 5, à la page 4-12).

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2 : Résultats financiers en 1988-1989

(en milliers de dollars)	1988-1989		
	Réel	Budget Principal	Différence
Pensions	6 842	5 864	978
Années-personnes* :			
Contrôlées par CT	133	121	12
Autres	1	1	-
	134	122	12

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, veuillez consulter le tableau 8, page 4-15.

Explication de la différence : Les dépenses de 1988-1989 ont été de 978 000 $, soit 17 p. 100, plus élevées que prévu dans le Budget des dépenses principal. Un transfert du Budget supplémentaire du ministère des Anciens combattants a financé la différence qui était due principalement à une augmentation de la demande de services et au transfert de bureaux de district au Bureau de services juridiques des pensions.

C. Données de base

1. Introduction

Le Bureau de services juridiques des pensions a été créé en 1971 quand des révisions importantes ont été faites à la Loi sur les pensions. C'est un organisme autonome du gouvernement fédéral, relevant du ministre des Anciens combattants. Le Bureau fournit une aide juridique gratuite dans les cas où des demandes ou des appels sont adressés à la Commission canadienne des pensions ou au Tribunal d'appel des anciens combattants (avant septembre 1987, au Conseil de révision des pensions ou à la Commission des allocations aux anciens combattants).

2. Mandat

Le mandat légal à l'égard du Programme figure dans la Partie II de la Loi sur les pensions. La Loi décrit les fonctions de façon précise : conseiller les requérants en ce qui touche l'application de la Loi sur les pensions et des lois et ordonnances connexes; aider les requérants à préparer et à présenter leurs demandes; et prendre les dispositions nécessaires afin que les requérants soient représentés par un avocat-conseil des pensions aux audiences tenues en vertu de la Loi. La Loi sur les allocations aux anciens combattants permet au Bureau de représenter les requérants en ce qui concerne un appel devant le Tribunal d'appel des anciens combattants.

3. Objectif du Programme

S'assurer que les personnes qui veulent faire des demandes en vertu de la Loi sur les pensions et des lois connexes ou présenter un appel en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants, ont accès à un service juridique professionnel indépendant qui fournit une relation d'avocat et de client.

4. Description du Programme

Le Bureau fournit une aide juridique aux personnes qui désirent établir leurs droits à pension en vertu de la Loi sur les pensions et des règlements et ordonnances connexes ou interjeter appel devant le Tribunal d'appel des anciens combattants. Ce service est assuré par des avocats-conseils professionnels et un personnel de soutien dans 21 bureaux de district au Canada. Le Bureau doit accepter toutes les demandes d'aide des anciens combattants admissibles ou des personnes à charge d'anciens combattants décédés. Les services du Bureau sont gratuits, mais les requérants peuvent retenir, à leurs frais, les services d'un avocat d'exercice privé, ou encore être représentés par un agent des services d'une association d'anciens combattants reconnue.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Structure par activité

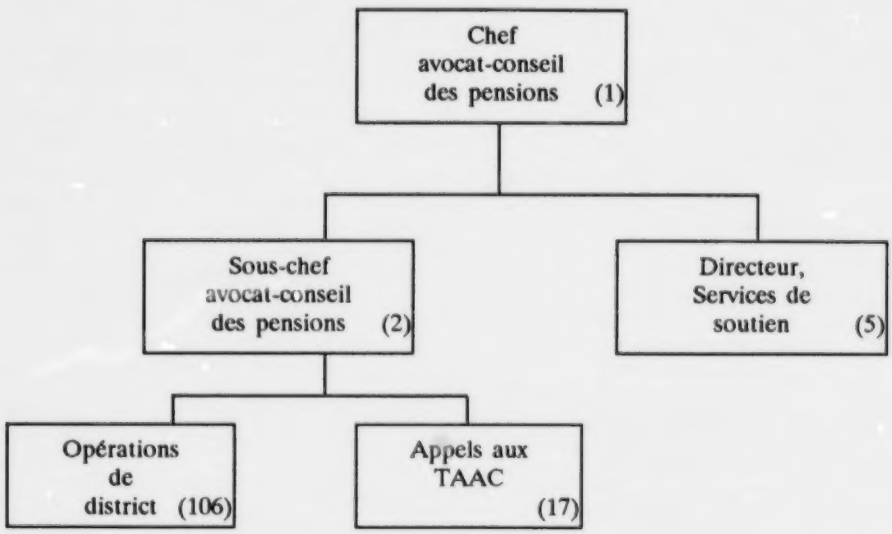
Le Programme est composé d'une activité appelée Pensions.

Organisation

Le Bureau de services juridiques des pensions est dirigé par un chef avocat-conseil des pensions nommé par le gouverneur en conseil. Le sous-chef avocat-conseil des pensions dirige les secteurs opérationnels du Bureau.

Le Bureau dispense des services décentralisés par l'intermédiaire de 21 bureaux de district répartis dans les grands centres du Canada. À l'occasion, les avocats-conseils se rendent à d'autres endroits dans leur district pour interroger les requérants et pour présenter les demandes aux organismes décisionnels de la Commission canadienne des pensions. La Section des services opérationnels des appels, qui se trouve à l'Administration centrale, offre des services aux bénéficiaires dans toutes les régions du pays.

Tableau 3 : Organisation et ressources



	1990-1991 Budget principal
Années-personnes	131
Coûts de fonctionnement	7 325 000 $

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

L'augmentation de la demande de services est le principal facteur qui aura une incidence sur le Bureau en 1989-1990. Les demandes de pension ayant atteint leur niveau le plus élevé en 40 ans, les ressources sont utilisées à la limite. Le tableau 4 (page 4-11) donne un aperçu de la demande de services au cours des dernières années.

Tableau 4 : Demande de services

	Prévu 1990-1991	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988	Réel 1986-1987
Premières demandes	15 000	14 592	14 304	12 369	10 278
Appels au premier palier	6 800	6 700	6 640	6 446	6 006
Appels de dernière instance	2 100	2 026	2 065	2 352	2 418
Demande totale	23 900	23 318	23 009	21 167	18 702

2. Initiatives

Aucune initiative n'est envisagée pour le Programme, sauf de continuer à améliorer la qualité des services aux bénéficiaires.

E. Efficacité du Programme

L'objectif du Bureau est de fournir des services professionnels gratuits d'aide juridique aux personnes qui cherchent à établir leur droit à pension ou à interjeter appel en vertu de la Loi sur les pensions et des lois connexes.

Les services juridiques sont offerts aux requérants de pensions d'invalidité et d'allocations à trois niveaux dans le cadre du Programme :

- premières demandes de pension présentées à la Commission canadienne des pensions (CCP);
- comparution personnelle devant un comité d'examen ou un comité d'évaluation de la Commission canadienne des pensions; et
- appels interjetés auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC).

Le Bureau s'occupe principalement des demandes de pension soumises à la Commission canadienne des pensions, des cas préparés et présentés aux comités d'examen et aux comités d'évaluation de la Commission canadienne des pensions; des appels préparés et interjetés auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants; et des services de consultation, lorsqu'il n'est pas opportun de présenter une demande ou d'interjeter appel. (Voir le tableau 5, à la page 4-12, pour les détails de ces extrants.)

Il existe trois indicateurs d'efficacité du Programme pour chacun de ces trois niveaux, soit le nombre de bénéficiaires servis, le délai d'exécution moyen et le nombre de décisions favorables. Le tableau 5 montre ces indicateurs. Étant donné les résultats obtenus, le Bureau a atteint son objectif qui est d'offrir des services juridiques professionnels sans frais aux bénéficiaires.

Tableau 5 : Indicateurs de l'efficacité du Programme

	1990-1991 Prévu	1989-1990 Prévu	1988-1989 Réel	1987-1988 Réel	1986-1987 Réel
Nombre de bénéficiaires					
Premières demandes	8 600	9 000	9 390	8 004	7 245
Audiences de la CCP	5 900	5 750	5 784	5 943	6 350
Appels au TAAC	2 400	2 400	2 332	2 357	2 031
Consultation*	6 000	6 064	7 135	6 260*	5 899*
Nombre total de bénéficiaires servis	22 900	23 214	24 641	22 564	21 525
Délai d'exécution moyen (en mois)					
Premières demandes	5,2	4,8	3,9	5,8	6,1
Audiences de la CCP	3,0	2,5	2,3	3,8	4,1
Appels au TAAC	6,1	6,3	6,3	6,1	6,0
Pourcentage de décisions favorables (%)					
Premières demandes			53	54	53
Appels à la CCP			67	64	65
Appels au TAAC			42	50	44

* En 1988-1989, la définition des activités de "consultation" a été restreinte sensiblement, le nombre de cas rapportés a ainsi diminué de 2 000.

F. Données sur le rendement et justification des ressources

Les ressources du Bureau sont principalement réparties dans 21 bureaux de district et à l'Administration centrale pour préparer et présenter les appels au Tribunal d'appel des anciens combattants. L'Administration centrale compte aussi un personnel administratif réduit composé de 4 personnes qui dispensent des services de soutien à l'organisme national.

Le type et la complexité des services offerts varient considérablement suivant les besoins des bénéficiaires. Le Bureau espère pouvoir offrir le niveau de service approprié en réaffectant les ressources pour correspondre aux changements au chapitre de l'activité et de la demande des bénéficiaires dans les diverses parties du pays.

Le tableau 6 montre le rapport entre le nombre de bénéficiaires servis et les années-personnes.

Tableau 6 : Nombre de bénéficiaires servis par rapport aux années-personnes

	1990-1991 Prévu	1989-1990 Prévu	1988-1989 Réel	1987-1988 Réel	1986-1987 Réel
Total de bénéficiaires servis*	22 900	23 214	24 641	22 564*	21 525
Années-personnes	130	132	134	133	132
Bénéficiaires servis par année-personne	176	176	184	170	163

* En 1988-1989, la définition des activités de "consultation" a été restreinte sensiblement, le nombre de cas rapportés a ainsi diminué d'environ 2 000. Pour faciliter les comparaisons, les données des années précédentes figurant au tableau 6 ont été ajustées en conséquence.

Comme l'indiquent les chiffres ci-dessus, le nombre de bénéficiaires servis par année-personne au Bureau a augmenté chaque année grâce à la rationalisation et à l'amélioration des procédés et des systèmes utilisés. Des progrès minimes seront certes encore réalisés au cours de l'exercice qui vient, mais il ne faudra plus s'attendre qu'à des gains négligeables à l'avenir.

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 7 : Détails des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1990-1991	Prévu* 1989-1990	Réel 1988-1989
Personnel			
Traitements et salaires	5 641	5 840	5 327
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	872	775	767
	6 513	6 615	6 094
Biens et services			
Transports et communications	370	369	430
Information	10	5	6
Services professionnels et spéciaux	162	158	86
Location	120	121	104
Achat de services de réparation et d'entretien	10	15	10
Services publics, fournitures et approvisionnements	88	62	61
Autres subventions et paiements	2	1	3
	762	731	700
Total des dépenses de fonctionnement	7 275	7 346	6 794
Capital	50	49	48
	7 325	7 395	6 842

* Prévisions au 30 novembre 1989

2. Besoins en personnel

Tableau 8 : Détails des besoins en personnel

	Années-personnes* Contrôlées par CT			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1990-1991
	Budget 1990-1991	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989		
Scientifique et professionnelle					
Droit	42	44	45	27 600-120 100	63 496
Administration et service extérieur					
Services administratifs	5	5	4	16 702-69 615	41 947
Administration de Programme	21	20	20	16 702-69 615	38 631
Soutien administratif					
Commis aux écritures	18	21	18	15 778-38 728	28 332
Secrétariat	44	42	46	15 637-38 975	26 167
	130	132	133		

	Autres Années-personnes*			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1990-1991
	Budget 1990-1991	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989		
Autres	1	1	1	42 500-158 800	-

* L'expression "années-personnes" désigne l'emploi d'une personne pendant une année complète ou l'équivalent (p. ex. l'emploi de trois personnes pendant quatre mois chacune). Une année-personne peut viser les employés rémunérés au tarif des heures normales (au Canada ou à l'étranger), permanents ou non, à temps plein ou partiel, saisonniers, nommés pour une période déterminée ou occasionnels et les autres types d'employés.

Les "années-personnes" contrôlées sont assujetties au contrôle du Conseil du Trésor. À quelques exceptions près, le Conseil du Trésor contrôle directement le nombre d'années-personnes des ministères et organismes énumérés à l'annexe I des parties I et II de la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique. Le Conseil du Trésor ne contrôle pas les années-personnes concernant le personnel des ministres nommé en vertu de l'article 39 de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique et toutes les nominations faites en vertu d'un décret. En outre, les années-personnes de certains ministères et organismes peuvent être exemptées du contrôle du Conseil du Trésor. Dans la partie II du Budget des dépenses, les années-personnes contrôlées sont identifiées comme années-personnes "autorisées".

Les "autres années-personnes" ne sont pas assujetties au contrôle du Conseil du Trésor mais sont divulguées à la partie III du Budget des dépenses, dans un tableau comparatif avec les années précédentes, à l'appui des dépenses en personnel requises énoncées dans le Budget des dépenses.

Nota : Les colonnes concernant les années-personnes montrent la répartition prévue des années-personnes du Programme, contrôlées ou non, par groupe professionnel. La colonne concernant l'échelle des traitements actuelle indique les échelles salariales par groupe professionnel en vigueur le 1er octobre 1989. La colonne visant l'échelle des traitements indique les coûts salariaux estimatifs de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations d'échelon annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe. Les modifications apportées à la répartition des éléments utilisés pour le calcul peuvent influer sur la comparaison des moyennes entre les années.

3. Coût net du Programme

Tableau 9 : Estimation du coût total du Programme pour 1990-1991

(en milliers de dollars)	Budget principal 1990-1991	Plus* autres coûts	Coût estimatif total du Programme	
			1990-1991	1989-1990
Bureau de services juridiques des pensions	7 325	620	7 945	6 639

* Les autres coûts de 620 000 $ comprennent :

	(000 $)
• locaux fournis sans frais par Travaux publics	363
• émission de chèques et autres services comptables fournis sans frais par Approvisionnements et Services	1
• avantages sociaux des employés constitués de la contribution de l'employeur aux primes et aux régimes d'assurance et des frais payés par le Secrétariat du Conseil du Trésor	256

Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants

1990-1991
Plan de dépenses

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1990-1991 5-4
B. Emploi des autorisations en 1988-1989 5-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1990-1991
   1. Points saillants 5-6
   2. Sommaire des besoins financiers 5-6
B. Rendement récent
   1. Points saillants 5-6
   2. Examen des résultats financiers 5-7
C. Données de base
   1. Introduction 5-7
   2. Mandat 5-8
   3. Objectif du Programme 5-8
   4. Description du Programme 5-8
   5. Organisation du Programme en vue de son exécution 5-8
D. Perspective de planification
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 5-9
   2. Initiatives 5-9
E. Efficacité du Programme 5-9
F. Données sur le rendement et justification des ressources 5-10

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article 5-11
   2. Besoins en personnel 5-12
   3. Coût net du Programme 5-13

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1990-1991 – Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	Budget principal 1990-1991	Budget principal 1989-1990
	Tribunal d'appel des anciens combattants		
20	Dépenses du Programme	2 683	2 394
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	365	337
	Total du Programme	**3 048**	2 731

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédits	(en dollars)	Budget principal 1990-1991
	Tribunal d'appel des anciens combattants	
20	Tribunal d'appel des anciens combattants - Dépenses du Programme	2 683 000

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1990-1991				
	Années-personnes autorisées*	Budgétaire		Total	Budget principal 1989-1990
		Fonctionnement	Dépenses en capital		
Pensions	31	3 028	20	**3 048**	2 731
Années-personnes autorisées en 1989-1990	31				

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, veuillez consulter le tableau 6, page 5-12.

B. Emploi des autorisations en 1988-1989 - Volume II des Comptes publics

Crédits (dollars)		Budget principal	Total disponible	Emploi réel
	Tribunal d'appel des anciens combattants			
20	Dépenses du Programme	2 219 000	2 219 000	**2 149 048**
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	307 000	317 000	**317 000**
	Total du Programme - Budgétaire	2 526 000	2 536 000	**2 466 048**

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1990-1991

1. Points saillants

Les activités suivantes sont prévues pour le prochain exercice :

- le Tribunal entendra environ 2 800 appels (voir la page 5-10, tableau 4); et
- on mettra au point un système de repérage des causes de sorte à améliorer la capacité de contrôle du volume de travail et de mieux composer avec les délais (voir la page 5-9, section E).

2. Sommaire des besoins financiers

Tableau 1 : Besoins financiers

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1990-1991**	Prévu* 1989-1990	Différence
Pensions	**3 048**	2 676	372
Années-personnes** :			
Contrôlées par CT	**31**	29	2
Autres	**14**	14	-
	45	43	2

* Prévisions au 30 novembre 1989
** Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, veuillez consulter le tableau 6, page 5-12.

Explication de la différence : Les besoins financiers pour 1990-1991 excèdent de 372 000 $, soit 13,9 p. 100, les dépenses prévues pour 1989-1990. Cette augmentation est due principalement au rajustement des salaires et aux frais de déménagement des personnes nommées par le gouverneur en conseil. Le Tribunal n'exerce aucun contrôle sur ces frais.

Il n'y a qu'une faible différence entre le Budget principal de 1989-1990 et les prévisions pour 1989-1990.

B. Rendement récent

1. Points saillants

Voici les points saillants du Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants au cours de 1988-1989 :

- le Tribunal a reçu 2 810 appels (voir la page 5-10, tableau 4);

- un total de 2 956 décisions en matière de pensions et d'allocations ont été rendues et promulguées (voir la page 5-10, tableau 4);

- les délais d'exécution au cours de l'année 1988-1989 ont été de deux mois à compter de l'audition jusqu'à la date de promulgation (voir la page 5-9); et

- on a mis sur pied un système informatisé de stockage et d'extraction relativement aux décisions antérieures (voir la page 5-9).

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2 : Résultats financiers en 1988-1989

(en milliers de dollars)	1988-1989		
	Réel	Budget Principal	Différence
Pensions	2 466	2 526	(60)
Années-personnes* :			
Contrôlées par CT	29	31	(2)
Autres	14	14	-
	43	45	(2)

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, veuillez consulter le tableau 6, page 5-12.

Explication de la différence : Les dépenses réelles de 1988-1989 ont été de 60 000 $, soit 2 p. 100, inférieures à celles prévues dans le Budget des dépenses principal de 1988-1989. La différence est principalement attribuable à une diminution des coûts en personnel et aux délais de dotation incontrôlables.

C. Données de base

1. Introduction

Le Tribunal d'appel des anciens combattants, créé en juin 1987 par l'adoption de la Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants, est un organisme indépendant du gouvernement fédéral qui fait rapport au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Anciens combattants. Le Tribunal revoit les cas et rend des décisions au sujet des appels relatifs aux demandes de pensions d'invalidité et d'allocations interjetés par des anciens membres des Forces armées, certains civils ou les personnes à leur charge qui sont insatisfaits des décisions finales rendues par la Commission canadienne des pensions ou le Ministère. Le Tribunal peut également, sur demande ou de son propre chef, réexaminer une décision du Tribunal si de nouveaux éléments de preuve sont présentés ou si le Tribunal détermine qu'il a commis une erreur relativement à la présentation d'un fait ou à l'interprétation d'une loi en rendant sa décision.

2. Mandat

La Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants et le Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants régissent le cadre législatif au sein duquel fonctionne le Tribunal d'appel des anciens combattants. Au sein du portefeuille des Anciens combattants, le Tribunal représente le dernier palier des appels interjetés au sujet des décisions relatives aux pensions d'invalidité et aux allocations. La Cour fédérale et la Cour canadienne de l'impôt constituent d'autres voies d'appel auxquelles les anciens combattants peuvent avoir recours en dehors du portefeuille des Anciens combattants.

3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme consiste à offrir un mécanisme d'appel aux anciens membres des Forces armées et de la GRC, à certains civils et aux personnes à leur charge afin d'assurer qu'ils reçoivent toutes les prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la Loi sur les pensions, de la Loi sur les allocations aux anciens combattants, de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et des autres lois pertinentes.

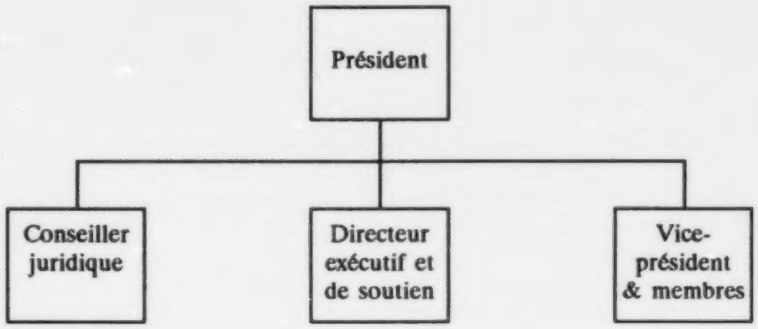
4. Description du Programme

Le Tribunal constitue pour les anciens membres des Forces armées et de la GRC, certains civils et les personnes à leur charge un système d'appel des décisions rendues par les comités d'examen et les comités d'évaluation de la Commission canadienne des pensions et un système d'appel des décisions du ministère des Anciens combattants rendues respectivement en vertu de la Loi sur les pensions, de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et d'autres lois connexes. Le Tribunal interprète également les mesures législatives et constitue le dernier palier d'appel au sein du portefeuille des Anciens combattants.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Le mandat du Tribunal d'appel des anciens combattants ne consiste qu'en une seule activité, les pensions. Le Tribunal d'appel des anciens combattants se compose uniquement d'une structure administrative à l'Administration centrale.

Tableau 3 : Organisation et ressources



	1990-1991 Budget principal
Années-personnes	45
Coûts de fonctionnement	3 048 000 $

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

L'engagement du Ministère en matière de générosité, de rapidité et de courtoisie et le processus naturel de vieillissement continueront d'influencer la demande croissante de services dans le domaine des pensions.

On prévoit que le nombre des appels en matière d'allocations restera au niveau actuel si les conditions économiques régionales et nationales restent stables.

2. Initiatives

Le Tribunal d'appel des anciens combattants n'a aucune initiative nouvelle pour 1990-1991.

E. Efficacité du Programme

La rapidité de la distribution des prestations aux bénéficiaires du Tribunal a été reconnue comme la mesure la plus appropriée de l'efficacité du Programme et elle est définie comme la durée moyenne, en mois, mesurée à partir de la date à laquelle la cause est entendue par le Tribunal jusqu'à la date à laquelle la décision est rendue. On s'attend à ce que le délai moyen pour rendre une décision soit de deux mois, tant pour les appels relatifs aux pensions qu'aux allocations.

Le système informatisé de stockage et d'extraction des décisions du Tribunal continuera d'influer sur la qualité et l'uniformité des décisions. L'instauration d'un système informatisé de repérage des causes améliorera le contrôle du volume de travail et permettra de réduire les délais.

F. Données sur le rendement et justification des ressources

Le nombre de décisions rendues par les comités d'évaluation et les comités d'examen de la Commission canadienne des pensions et par les bureaux régionaux du ministère des Anciens combattants détermine le nombre d'appels entendus par le Tribunal d'appel des anciens combattants.

Le tableau 4 illustre le nombre réel des auditions tenues et des appels entendus par l'ancien Conseil de révision des pensions (CRP) et l'ancienne Commission des allocations aux anciens combattants (CAAC) au cours des exercices 1986-1987 et 1987-1988. En 1987-1988, le CRP et la CAAC ont été fusionnés pour former le Tribunal d'appel des anciens combattants. Les chiffres des exercices 1988-1989, 1989-1990 et 1990-1991 traduisent respectivement les données de l'année budgétaire et du budget des dépenses pour le Tribunal d'appel des anciens combattants.

Le nombre d'appels et de demandes de réexamen reçus, le nombre d'auditions tenues et le nombre de décisions rendues déterminent les niveaux des ressources.

Tableau 4 : Charge de travail du TAAC

	Prévu 1990-1991	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988	Réel 1986-1987
Appels reçus	2 900	3 000	2 810	2 923	2 782
Appels entendus et promulgués	2 800	2 750	2 956	2 767	2 352

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 5 : Détails des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1990-1991	Prévu* 1989-1990	Réel 1988-1989
Personnel			
Traitements et salaires	2 364	2 142	1 930
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	365	337	317
	2 729	2 479	2 247
Biens et services			
Transports et communications	212	69	67
Information	8	7	6
Services professionnels et spéciaux	28	19	52
Location	30	27	32
Achat de services de réparation et d'entretien	10	8	11
Services publics, fournitures et approvisionnements	10	14	12
Autres subventions et paiements	1	-	7
	299	144	187
Total des dépenses de fonctionnement	3 028	2 623	2 434
Capital	20	53	32
	3 048	2 676	2 466

* Prévisions au 30 novembre 1989

2. Besoins en personnel

Tableau 6 : Détails des besoins en personnel

	Années-personnes* Contrôlées par CT			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1990-1991
	Budget 1990-1991	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989		
Scientifique et professionnelle					
Droit	1	1	1	27 600-120 100	-
Administration et service extérieur					
Services administratifs	15	14	7	16 702-69 615	43 541
Soutien administratif					
Commis aux écritures	8	7	13	15 778-38 728	28 095
Secrétariat	7	7	8	15 637-38 975	26 738
	31	29	29		

	Autres Années-personnes*			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1990-1991
	Budget 1990-1991	Prévu 1989-1990	Réel 1988-1989		
Autres	14	14	14	42 500-158 800	81 175

* L'expression "années-personnes" désigne l'emploi d'une année-personne pendant une année complète ou l'équivalent (p. ex. l'emploi de trois personnes pendant quatre mois chacune). Une année-personne peut viser les employés rémunérés au tarif des heures normales (au Canada ou à l'étranger), permanents ou non, à temps plein ou partiel, saisonniers, nommés pour une période déterminée ou occasionnels et les autres types d'employés.

Les "années-personnes" contrôlées sont assujetties au contrôle du Conseil du Trésor. À quelques exceptions près, le Conseil du Trésor contrôle directement le nombre d'années-personnes des ministères et organismes énumérés à l'annexe I des parties I et II de la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique. Le Conseil du Trésor ne contrôle pas les années-personnes concernant le personnel des ministres nommé en vertu de l'article 39 de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique et toutes les nominations faites en vertu d'un décret. En outre, les années-personnes de certains ministères et organismes peuvent être exemptées du contrôle du Conseil du Trésor. Dans la partie II du Budget des dépenses, les années-personnes contrôlées sont identifiées comme années-personnes "autorisées".

Les "autres années-personnes" ne sont pas assujetties au contrôle du Conseil du Trésor mais sont divulguées à la partie III du Budget des dépenses, dans un tableau comparatif avec les années précédentes, à l'appui des dépenses en personnel requises énoncées dans le Budget des dépenses.

Nota : Les colonnes concernant les années-personnes montrent la répartition prévue des années-personnes du Programme, contrôlées ou non, par groupe professionnel. La colonne concernant l'échelle des traitements actuelle indique les échelles salariales par groupe professionnel en vigueur le 1er octobre 1989. La colonne visant l'échelle des traitements indique les coûts salariaux estimatifs de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations d'échelon annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe. Les modifications apportées à la répartition des éléments utilisés pour le calcul peuvent influer sur la comparaison des moyennes entre les années.

3. Coût net du Programme

Tableau 7 : Estimation du coût total du Programme pour 1990-1991

(en milliers de dollars)	Budget principal 1990-1991	Plus* autres coûts	Coût estimatif total du Programme	
			1990-1991	1989-1990
Tribunal d'appel des anciens combattants	3 048	298	3 346	3 004

* Les "autres coûts" de 298 000 $ comprennent :

	(000 $)
• locaux fournis gratuitement par Travaux publics; et	210
• les avantages sociaux des employés, constitués de la contribution de l'employeur aux primes des régimes d'assurance et des frais payés par le Secrétariat du Conseil du Trésor.	88

APERÇU DU PORTEFEUILLE

Âge moyen 1-3
Aide juridique 1-4
Appels 1-4
Comptes en fiducie 1-11
Gendarmerie royale du Canada 1-3
Gestion des contrats immobiliers 1-4
Invalidité 1-6
Loi sur les allocations aux anciens combattants 1-15
Opérations des Nations Unies - Corée - 1950-1953 1-3
Pension 1-4, 1-6, 1-11, 1-14
Première et Seconde Guerres mondiales 1-3
Prestations 1-4, 1-10
Prestations de sécurité de la vieillesse 1-11
Prestations principales 1-4
Processus de demande de pension et d'appel 1-4, 1-6, 1-7, 1-8, 1-9
Programme des AAC 1-11
Soutien financier 1-4, 1-14
Soins de santé 1-4

PROGRAMME DES ANCIENS COMBATTANTS

Administration du Ministère 2-5, 2-8, 2-48
Administration des fonds en fiducie 2-39
Aide à l'éducation 2-39
Aide supplémentaire à l'égard des frais de funérailles 2-39
Allocation de guerre pour les civils 2-8, 2-39
Allocations aux anciens combattants .... 2-8, 2-9, . 2-10, 2-11, 2-12, 2-14, 2-21, 2-39, 2-41, 2-42, 2-43
Anciens combattants ayant servi au Canada . 2-20
Anciens prisonniers de guerre 2-32, 2-34
Assurance des anciens combattants 2-39
Ateliers en milieu protégé 2-39
Bénéficiaire 2-9
Choix de l'hôpital 2-25, 2-26
Conjoints veufs 2-38
Conjoints survivants 2-38
Coquelicots et couronnes commémoratives .. 2-39
Demandes présentées à l'égard du Fonds de secours 2-42
Demandes relatives aux frais de funérailles et d'inhumation 2-42
Entretien des tombes et des monuments commémoratifs 2-39
Enveloppe de la politique du développement social 2-15
Établissements du Ministère 2-25, 2-26
Évaluation de programme 2-17

PROGRAMME DES ANCIENS COMBATTANTS (suite)

Examen des activités de perpétuation du Souvenir 2-21
Fonds de secours 2-42
Fonds du Souvenir 2-9, 2-10, 2-14
Gestion des contrats immobiliers 2-5, 2-8
Harmonisation du programme des AAC 2-41
Indexation trimestrielle 2-12
Indice des prix à la consommation 2-12
Inhumations 2-14, 2-39
Invalidité 2-33
Loi sur les allocations 2-15
Loi sur les pensions 2-12, 2-32, 2-34, 2-38
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants 2-15
Mesures législatives 2-17
Monuments de champs de bataille 2-21
Pensionnés 2-8, 2-32, 2-34, 2-36, 2-37
Pensions de guerre pour les civils 2-15
Pensions 2-5, 2-7, 2-8, 2-10, 2-15, 2-32, 2-38
Personnes à charge 2-12, 2-39, 2-41, 2-43
Planification au niveau organisationnel 2-17
Prestations 2-7, 2-9, 2-12, 2-15
Prisonnier de guerre 2-15, 2-34
Productivité 2-42
Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) . 2-9, 2-25, 2-26, 2-29, 2-30
Programme du Supplément de revenu garanti 2-11
Programmes de funérailles et d'inhumation 2-21, 2-39, 2-42
Programmes concernant les monuments commémoratifs 2-13, 2-15
Rapports de fidéicommis 2-22
Régime de pensions du Canada 2-43
Régime des rentes du Québec 2-21
Revenu Canada Impôt 2-13, 2-41
Révision de la gestion des fonds en fiducie .. 2-22
Secrétariat 2-17
Sécurité de la vieillesse 2-21, 2-43
Soins de santé, Pensions, Soutien financier .. 2-15
Soins de santé 2-5, 2-7, 2-8, 2-15, 2-19
Soins en établissement 2-19
Soutien financier 2-5, 2-8, 2-15, 2-21, 2-39
SRG/SV 2-41
Stratégie concernant les soins de longue durée 2-20
Successions des anciens combattants 2-39
Survivant 2-33, 2-34, 2-36
SV/SRG 2-41
Table des invalidités 2-35
Titulaires d'allocation 2-13

PROGRAMMES DES ANCIENS COMBATTANTS (suite)

Tombes des anciens combattants 2-21
Tombes des morts de la guerre 2-21
Veuves/veufs remarié(e)s . . . 2-9, 2-10, 2-12, 2-34
Vieillissement 2-19, 2-20, 2-21, 2-34

COMMISSION CANADIENNE DES PENSIONS

Allocation pour soins 3-16
Allocation pour vêtements 3-17
Amputés 3-17
Bureaux détachés de la Commission . . . 3-7, 3-14
Charge de travail 3-17
Civils 3-16
Comité d'examen 3-6, 3-11, 3-14, 3-17
Comités d'évaluation 3-6, 3-9, 3-11, 3-17
Conjoint 3-16
Décisions 3-11, 3-14, 3-15, 3-17
Décisions relatives aux fonds en fiducie 3-10, 3-17
Décisions relatives aux prestations supplémentaires 3-11
Délais d'exécution 3-6, 3-14
Demandes de pension 3-6, 3-12, 3-14
Demandes susceptibles de faire l'objet d'un appel 3-15
Efficacité du Programme 3-14
Enfants 3-16
Forces régulières 3-12
Incapacité exceptionnelle 3-16
Loi sur les pensions 3-9, 3-16, 3-17
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils 3-9, 3-16
Lois sur la pension de retraite et sur la continuation de la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada 3-9
Lois, ordonnances et règlements 3-9
Ordonnance relative aux rentes et gratifications attachées aux décorations pour bravoure . . . 3-17
Pension proportionnelle 3-16
Pension supplémentaire 3-16
Pensionné décédé 3-16, 3-17
Pensionnés 3-12, 3-16
Pensions d'invalidité 3-9, 3-12, 3-14, 3-16
Politique relative aux décisions 3-9
Premières décisions 3-11, 3-17
Prestations de survivant 3-16
Prestations 3-9, 3-11, 3-12, 3-14, 3-16, 3-17
Prisonniers de guerre 3-17
Programme de la Commission canadienne des pensions 3-5, 3-6, 3-9, 3-14
Ressources 3-9, 3-10, 3-19
Soutien de l'élément planification 3-11
Tables des invalidités 3-7, 3-16, 3-18
Vieillissement des anciens combattants 3-12

BUREAU DE SERVICES JURIDIQUES DES PENSIONS

Appels 4-6, 4-8, 4-9, 4-10, 4-11, 4-12
Avocat du secteur privé 4-9
Bénéficiaires servis 4-11, 4-12, 4-13
Bureaux de district 4-8, 4-9, 4-10, 4-12
Délai de traitement moyen 4-8
Demande de services 4-8, 4-10, 4-11
Durée d'attente moyenne 4-11, 4-12
Loi sur les pensions 4-9, 4-11
Organisation d'anciens combattants 4-9
Pensions 4-6, 4-8, 4-9, 4-11
Services de consultation aux requérants 4-9
Services juridiques 4-6, 4-9, 4-11
Taux de décisions favorables 4-11

TRIBUNAL D'APPEL DES ANCIENS COMBATTANTS

Acheminement du travail 5-9
Appels 5-6, 5-7, 5-8, 5-9
Audition 5-7, 5-9
Bureaux régionaux 5-10
Comités d'évaluation 5-8
Commission canadienne des pensions 5-7, 5-8, 5-10
Commission des allocations aux anciens combattants 5-10
Cour canadienne de l'impôt 5-8
Cour fédérale 5-8
Décision 5-8
Décisions 5-7, 5-8, 5-9
Décisions antérieures 5-7
Décisions relatives aux allocations 5-7
Droit à une compensation 5-8, 5-10
GRC 5-8
Loi sur les allocations aux anciens combattants 5-8
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils 5-8
Lois pertinentes 5-8
Ministère 5-7, 5-8, 5-10
Organisme indépendant 5-7
Pension 5-6, 5-7, 5-8, 5-9
Pensions d'invalidité 5-8
Personnes à charge 5-7, 5-8
Personnes nommées par le gouverneur en conseil 5-6
Promulgation 5-7, 5-10
Réexamens 5-10
Réexaminer 5-7
Système de repérage des causes 5-6
Système informatisé de repérage des causes . 5-9
Système informatisé de stockage et d'extraction 5-7, 5-9
Tribunal de dernière instance 5-8